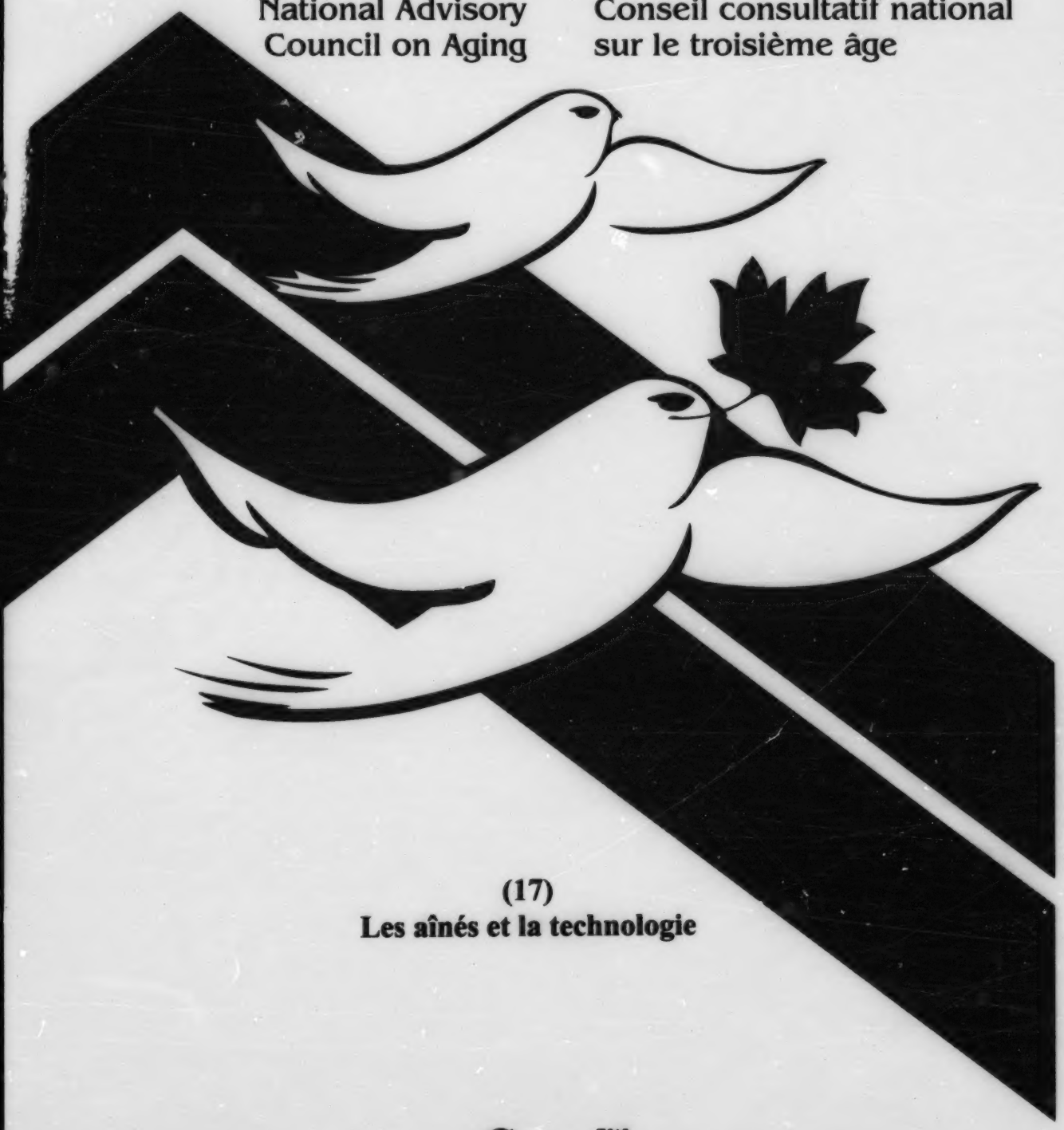
Writings in Gerontology

Écrits en Gérontologie

National Advisory Council on Aging

Conseil consultatif national sur le troisième âge



(17)

Les aînés et la technologie

Canada

102-00872/

LES AÎNÉS ET LA TECHNOLOGIE

Septembre 2001
Conseil consultatif national sur le troisième âge

Pour obtenir des renseignements sur cette publication, communiquer avec :

Conseil consultatif national sur le troisième âge (CCNTA)
Indice de l'adresse : 1908 A1
Ottawa (Ontario)
K1A 1B4
Tél: (613) 957-1968
Fax: (613) 957-9938
Courriel: seniors@hc-sc.gc.ca
Internet: www.ccnta.ca

Cette publication est disponible en formats substituts sur demande. Elle peut aussi être consultée, chargée ou imprimée à partir du site Internet du CCNTA.

Patricia Raymaker
Présidente
CCNTA

Nancy Garrard
Directrice
Division du vieillissement et des aînés

La Division du vieillissement et des aînés, Santé Canada, fournit un appui fonctionnel au Conseil consultatif national sur le troisième âge.

Cet *Écrit en gérontologie* fait partie d'une série dédiée à l'examen en profondeur des sujets d'actualité dans le domaine du vieillissement. Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues du Conseil.
La permission de reproduire des extraits de cet *Écrit en gérontologie* sera accordée sur demande.

1ère impression, 2001

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 2001
N° de cat. : H39-590/2001F
ISBN: 0-662-86137-X

This publication is also available in English under the title: *Seniors and Technology*

LE CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LE TROISIÈME ÂGE

Le Conseil consultatif national sur le troisième âge (CCNTA) a été créé par décret le 1er mai 1980, afin d'aider le ministre de la Santé et de le conseiller sur les questions du vieillissement de la population canadienne et de la qualité de vie des aînés. Le Conseil étudie les besoins et les problèmes des aînés, recommande des mesures correctives, assure la liaison avec les autres groupes intéressés au vieillissement, favorise les discussions avec le grand public, et publie et diffuse de l'information sur le vieillissement.

Le Conseil est composé d'au plus dix-huit membres provenant de toutes les régions du Canada. Les membres sont choisis en raison de leur intérêt et de leur expertise dans le domaine du vieillissement. Ils font bénéficier le Conseil de leur expérience, de leurs préoccupations et de leurs compétences.

MEMBRES DU CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LE TROISIÈME ÂGE (Juillet 2001)

Présidente

Patricia Raymaker	Calgary, Alberta

Membres

Lloyd Brunes	Hay River, Territoires du Nord-Ouest
Bubs Coleman	Saskatoon, Saskatchewan
Mary Cooley	Halifax, Nouvelle-Écosse
Jean Claude Duclos	Montréal, Québec
Michael Gordon	Toronto, Ontario
Don Holloway	Marystown, Terre-Neuve
Reg MacDonald	Miramichi Bay, Nouveau-Brunswick
Eileen Malone	Fredericton, Nouveau-Brunswick
Gérald Poulin	Orléans, Ontario
Ruth Schiller	Osoyoos, Colombie-Britannique
Yvette Sentenne	Montréal, Québec
Anne Skuba	Winnipeg, Manitoba

Titres de cette série :

1. *L'impact économique du système de revenu de retraite du Canada* (tirage épuisé), 1983
2. *L'adaptation au changement et le rôle de la famille pour les personnes âgées* (tirage épuisé), juillet 1983
3. *Vivre et faire vivre la vieillesse* (tirage épuisé), août 1983
4. *Aux prises avec la maladie d'Alzheimer: le défi et l'aide* (tirage épuisé), janvier 1984
5. *Transport : Options pour l'avenir. Questions reliées à la sécurité des conducteurs et des piétons âgés*, janvier 1989
6. *Les personnes âgées et la vie en hiver*, février 1989
7. *Évaluation gériatrique : l'expérience canadienne*, mars 1989
8. *S'accommoder des pertes sensorielles*, mars 1990
9. *Travailleuses et travailleurs âgés dans une main-d'oeuvre vieillissante*, mars 1991
10. *Santé mentale et vieillissement*, mars 1991
11. *Évaluation gériatrique et traitement : les membres de l'équipe*, mai 1991
12. *Qualité de vie et soins de longue durée en institution : une approche concertée*, avril 1992
13. *L'éthique et le vieillissement*, février 1993
14. *Les perturbations matrimoniales au troisième âge*, mars 1994
15. *Questions touchant les aîné-e-s autochtones*, mars 1994
16. *Les organismes de sécurité publique et les aîné-e-s – Description des services ambulanciers, policiers et des incendies*, mars 1994
17. *Les aînés et la technologie*, septembre 2001

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos 1
Préface 2
À propos des auteurs 3

INTRODUCTION
La technologie - bienfaits et obstacles 9
Survol des articles 10
Références 13

LA TECHNOLOGIE DE LA VIE COURANTE ET LES AÎNÉS : AMIS OU ENNEMIS? (J. Jessome, C. Parks, M. MacLellan)
Introduction 16
Résultats 16
Conclusion 19

L'INFORMATIQUE : SOURCE DE DIVIDENDES OU DE DISPARITÉ? COMMENT FAIRE BÉNÉFICIER LES AÎNÉS DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (S. Brink)
Introduction 22
L'importance de la question 22
Comprendre la technologie de l'information 23
La technologie de l'information modifie notre mode de vie 25
L'économie de l'information 26
La société de l'information 27
L'impact de l'économie de l'information et de la société de l'information 28
Le dividende numérique 28
Le fossé numérique 29
Raisons possibles de la non-utilisation des technologies de l'information par les aînés 32
Les répercussions pour les aînés 34
Conclusion 35
Références 37

LA TECHNOLOGIE ET LES PERSONNES ÂGÉES : LE POINT DE VUE D'UN AÎNÉ (J. Ryan)
Introduction 40
Le téléphone 40
Les répondeurs automatiques 41
Les scanneurs de prix 42
Les guichets bancaires automatiques 43
Autres services bancaires automatisés 44
Autres usages de l'informatique par les personnes âgées 45
Conclusion 46

L'ACCÉLÉRATION DU RYTHME DE L'INNOVATION POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE BIENS ET SERVICES DES CONSOMMATEURS ÂGÉS
(G. E. West)
La place des aînés au sein du marché de consommation 50
Un raz-de-marée de changements sur le plan du commerce et de la consommation ... 52
Lacunes de l'industrie des loisirs et voyages 56
Lacunes de l'industrie de l'automobile et des transports 56
Lacunes de l'industrie alimentaire 57
Comment accélérer le rythme du changement 58
Références 59

RECOURS À LA TECHNOLOGIE PAR LES PERSONNES ÂGÉES DÉSIREUSES DE CONTINUER À LIRE APRÈS UNE PERTE DE VISION
(E. Bouchard Ryan, S. Bajorek, A. P. Anas et M. Beamer)
Répercussions de la perte de vision sur la lecture 62
Lire pour se divertir et pour demeurer productif 62
Le rôle de la lecture dans les activités quotidiennes 63
Les technologies d'aide à la lecture 63
Enjeux sociaux touchant les déficiences visuelles et la technologie 66
Conclusion 67
Références 68

LES ROUTES DE CAMPAGNE : BRANCHER LES AÎNÉS CANADIENS EN MILIEU RURAL (D. King)
Introduction 70
Des liens à créer 71
Les indicateurs de la route 73
Routes de campagne diverses 77
Références 78

FIGURES

Figure 1. **Ménages équipés pour l'utilisation d'Internet** 25
Figure 2. **Dans quel but utilise-t-on Internet?** 28
Figure 3. **Augmentation du fossé numérique** 30
Figure 4. **Pourcentage de ménages possédant un ordinateur** 31
Figure 5. **Âge des acheteurs en ligne** 33
Figure 6. **Effet du raz-de-marée des *baby-boomers* sur le marché** 55

AVANT-PROPOS

La collection des *Écrits en gérontologie* a été créée dans le but de susciter l'échange d'idées sur des questions d'actualité qui portent sur la qualité de vie des aînés et les changements qu'apportera le vieillissement de la population canadienne. Cette initiative rejoint deux des objectifs du Conseil, soit de susciter les débats et de disséminer de l'information utile sur le vieillissement.

Cette série s'adresse aux aînés et aux gens qui se préoccupent de leur mieux-être. Le Conseil veille à ce que les texte présentés dans cette série fournissent des renseignements pertinents et fiables. La plupart des textes sont des manuscrits originaux.

Nous espérons que les lecteurs et lectrices tireront profit de ces *Écrits*. Le Conseil invite vos commentaires sur les sujets choisis aussi bien que sur les documents eux-mêmes

La directrice,

Nancy Garrard

Nancy Garrard
Division du vieillissement et des aînés

PRÉFACE

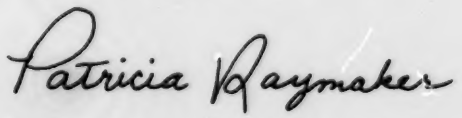
Le Conseil consultatif national sur le troisième âge (CCNTA) est heureux de présenter cet *Écrit en gérontologie* qui porte sur les aînés et leur rapport avec la technologie de la vie quotidienne. Bien que la technologie ait un fort potentiel pour favoriser l'autonomie et la participation sociale des aînés, le CCNTA est d'avis qu'ils ne pourront en bénéficier pleinement que si dans le processus d'élaboration et de conception des produits, on tient compte de leur diversité et de leur droit de décider de l'usage qu'ils en feront. Si on veut que la technologie profite aux aînés, notre société doit aussi en promouvoir les avantages et en favoriser l'accès en abordant les problèmes du manque d'information des aînés sur ses bienfaits, et les obstacles que constituent le coût élevé de se brancher et les obstacles comportementaux.

Le présent numéro des *Écrits en gérontologie* est le fruit d'un partenariat entre le Nova Scotia Centre on Aging (NSCA) de l'Université Mount Saint Vincent et le CCNTA. Le NSCA est devenu au cours des dernières années un centre d'expertise reconnu pour ce qui est de la relation entre la technologie et les aînés. En 1999, il profitait d'une subvention de Santé Canada pour mener un projet intitulé *La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis?* Pour répondre à l'intérêt et aux questions soulevés au cours du projet, le NSCA a par la suite suggéré au CCNTA de fournir un forum qui permettrait de faire valoir les préoccupations des personnes âgées concernant l'influence de la technologie sur leur autonomie et leur vie de tous les jours.

Par le truchement de la série d'articles que vous présente cet *Écrit*, le CCNTA espère communiquer les résultats du projet à un auditoire plus vaste, encourager les aînés à perfectionner leurs compétences pour pouvoir utiliser ces technologies et, en encourageant une prise de conscience des conséquences des nouvelles technologies sur la vie des personnes âgées, inciter le gouvernement et l'industrie à diminuer le « fossé numérique » qui s'est creusé, afin que tous les Canadiens sans exception puissent bénéficier des innovations technologiques.

Nous remercions le NSCA d'avoir initié cette démarche et contribué à la réalisation de la présente publication. Nous remercions aussi les auteurs de leurs exposés, qui permettent de mieux comprendre les effets de la technologie sur les aînés et ne manqueront pas de stimuler l'intérêt, la discussion et l'action.

La présidente,



Patricia Raymaker

À PROPOS DES AUTEURS

- **Ann P. Anas** est coordonnatrice de recherche du projet sur la communication et le vieillissement dirigé par Ellen Bouchard Ryan à l'Université McMaster.

- **Selina Bajorek** a récemment terminé le programme de maîtrise en travail social de l'Université de Toronto. Elle s'intéresse principalement à l'adaptation aux déficiences visuelles dans la quarantaine et aux changements connexes sur le plan de l'autonomie. Elle anime un programme de soutien pour les adultes par l'entremise de l'Institut national canadien pour les aveugles.

- **Miranda Beamer** a récemment rédigé son mémoire d'études spécialisées à l'Université McMaster, portant sur la lecture et les déficiences visuelles associées à l'âge. Elle travaille présentement comme ergothérapeute adjointe auprès des personnes âgées.

- **Ellen Bouchard Ryan** est professeure de psychiatrie, de neurosciences comportementales et d'études en gérontologie à l'Université McMaster, à Hamilton. Sa recherche porte principalement sur la communication et le vieillissement, l'âgisme, la réussite du vieillissement en dépit des déficiences visuelles et auditives et les applications de l'informatique pour les personnes âgées. Le Conseil de recherches en sciences humaines subventionne son programme de recherche.

- **Satya Brink** est détentrice d'un doctorat en sociologie environnementale et se spécialise dans les relations entre les gens et leur milieu social, économique et résidentiel à diverses étapes du cycle de vie. Dans cette optique, elle s'efforce d'associer la conception, la recherche et la politique dans les secteurs privé, universitaire et public. Elle est experte en recherche prévisionnelle politique sur les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées et en études comparatives de politique internationale. Éditrice de deux livres et auteure de plus de 20 chapitres de livres, elle a également produit des rapports destinés aux gouvernements et à des organismes internationaux et a publié des articles dans des revues professionnelles en cinq langues. Elle travaille comme chercheure et analyste de politique pour divers ministères fédéraux depuis environ 20 ans. Elle occupe le poste de professeure adjointe au centre de recherches en gérontologie de l'Université Simon Fraser, à Vancouver. Elle est présentement directrice

intérimaire d'Études sur les enfants, les jeunes et le développement social à Développement des ressources humaines Canada.

- **Jeannine Jessome** est coordonnatrice du projet *La technologie de la vie courante et les aînés : amis ou ennemis?* dirigé par le Nova Scotia Centre on Aging (NSCA) de l'Université Mount Saint Vincent et subventionné par le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada. Mme Jessome possède de l'expérience en gérontologie, détient une maîtrise ès arts en éducation – éducation des adultes et enseigne à temps partiel au programme d'études post-universitaires en éducation des adultes de l'Université Mount Saint Vincent. Auparavant, elle a travaillé comme enseignante et conceptrice de programmes d'études pour une école de métiers privée qui offre une formation aux professionnels de la santé de première ligne. Elle s'intéresse principalement à l'apprentissage au cours du troisième âge.

- **Don King** est chef de division au Seniors' Education Centre, Centre for Continuing Education de l'Université de Regina. Ancien Winnipegois, il enseigne depuis 35 ans à Regina, au Collège Luther et à l'Université de Regina. Dans le cadre de ses fonctions actuelles, il participe à des conférences nationales et internationales où il présente des exposés sur les enjeux des aînés et est invité à participer à plusieurs forums nationaux tenus face à face et par le biais de l'ordinateur. M. King a collaboré en tant que participant ou de superviseur à des travaux de recherche appliquée et de développement communautaire dans plusieurs domaines touchant les aînés : pauvreté, mauvais traitements, alphabétisation, distances en milieu rural, technologies d'apprentissage, relations interculturelles, prestation de soins, qualité de vie et aide aux aînés par les aînés. Il a été membre et administrateur de divers organismes éducatifs provinciaux, nationaux et internationaux. En reconnaissance de son travail en tant qu'éducateur, il a reçu une médaille du 125e anniversaire de la Confédération en 1992 et un doctorat honorifique en 1993. Il a été bénévole auprès des Boy Scouts, d'UNICEF, de la Croix-Rouge de diverses équipes sportives d'enfants. Il est marié à Pat. Ils ont quatre enfants, six petits-enfants, deux petits-chiens et un petit-chat.

- **Marlene MacLellan** est directrice adjointe du Nova Scotia Centre on Aging de l'Université Mount Saint Vincent et elle enseigne au département des études familiales et de la gérontologie. Détentrice d'une maîtrise ès arts en écologie humaine, elle s'intéresse surtout à la prestation de soins familiaux et aux enjeux

liés à la qualité de vie des personnes âgées. Son expertise en recherche est axée sur l'autonomie et le soin des pensionnaires des établissements de soins de longue durée; les problèmes de planification futurs des parents plus âgés prenant soin d'enfants adultes atteints d'une incapacité permanente; les soutiens aux familles soignantes; et les études d'évaluation de projet, notamment le projet de démonstration de l'outil d'évaluation normalisé RAI 2.0 pour les pensionnaires des maisons de soins infirmiers. Elle a participé à plusieurs comités de travail qui formulent des recommandations pour le gouvernement provincial dans les secteurs tels le soutien des familles soignantes, les soins de relève, les attentes des récipiendaires des services de santé, la responsabilisation et les soins palliatifs dans les établissements de soins de longue durée. Sa détermination à relier la recherche et l'élaboration des politiques se manifeste par le truchement d'activités de diffusion, de rapports et de partenariats stratégiques à des projets d'envergure locale, provinciale, régionale et nationale.

- **Clare Parks** est l'adjointe du projet *La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis?*, dirigé par le Nova Scotia Centre on Aging (NSCA) de l'Université Mount Saint Vincent et subventionné par le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada. Elle a collaboré à d'autres projets au NSCA et coordonne présentement l'élaboration d'une série d'outils pédagogiques sur la technologie destinés aux personnes âgées. Mme Parks travaille dans le domaine de la recherche qualitative depuis qu'elle a obtenu une maîtrise ès arts en sociologie et en anthropologie sociale.

- **John Ryan** est pharmacien retraité (1995), ancien combattant de la guerre de Corée. Il participe à des activités bénévoles depuis près de 40 ans et est actuellement membre du conseil d'administration ou des comités de plusieurs organismes, notamment, la Société canadienne du cancer, l'United Ostomy Association, la St. John Ambulance Society, le Halifax Visiting Dispensary, la Fondation canadienne pour la pharmacie, la Corporation Canadienne des Retraités Intéressés, le Dartmouth Seniors' Service Centre et l'Atlantic Seniors' Health Promotion Network. M. Ryan est également membre honoraire à vie de l'Association des pharmaciens du Canada, la Nova Scotia Pharmaceutical Society, la Pharmacy Association of Nova Scotia, l'Association des facultés de pharmacie du Canada et l'Ordre des pharmaciens du Nouveau- Brunswick. Il a également participé à l'élaboration de logiciels pour les pharmacies et est coprésident du volet du Programme d'accès communautaire pour les personnes âgées de Nouvelle-Écosse (municipalité régionale de Halifax).

- **Gale E. West** a obtenu un doctorat en sociologie avec spécialisation en gérontologie sociale appliquée à l'Université Iowa State en 1987. Après avoir brièvement enseigné au programme de gérontologie de l'Université McMaster, elle a accepté un poste de professeure en consommatique à l'Université Laval en 1992. Elle enseigne un cours sur les enjeux de la consommation d'un point de vue individuel et social. Ses recherches les plus récentes portent sur la contribution des aliments et des services alimentaires à la qualité de vie et à l'autonomie des pensionnaires des établissements de soins de longue durée.

INTRODUCTION

Il nous fait plaisir de présenter cet *Écrit en gérontologie*, qui aborde les conséquences sociales et éthiques de la technologie sur la vie des aînés canadiens. Depuis avril 1999, le Nova Scotia Centre on Aging (NSCA) de l'Université Mount Saint Vincent mène un projet intitulé *La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis?* subventionné par le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada. Le projet en est à sa dernière année et le Nova Scotia Centre on Aging est honoré et ravi de collaborer avec le Conseil consultatif national sur le troisième âge (CCNTA) à la production d'une collection d'articles sur ce passionnant sujet.

Si nous définissons la technologie comme étant « l'application de la connaissance et de l'ingéniosité humaines à une tâche ou à un problème » (CCNTA, *Expression*, vol. 12), il va de soi que la rapidité de l'évolution technologique dans notre vie quotidienne devrait avoir pratiquement éradiqué les problèmes sociaux auxquels notre société est confrontée. Or, nous savons que tel n'est pas le cas. Bien que la technologie ait amélioré, prolongé et enrichi notre vie, elle l'a compliquée et limitée de plus d'une façon.

La technologie englobe presque toutes nos activités; elle peut aussi bien nous procurer la joie d'envoyer un courriel à un petit-fils ou à une petite-fille qu'engendrer un sentiment de frustration intense lorsqu'on se perd dans les dédales d'un menu téléphonique à choix multiples. La présente collection d'articles porte sur les technologies courantes, c'est-à-dire celles qui ont une influence croissante sur nos transactions et notre vie quotidiennes telles le guichet bancaire automatique, la boîte vocale, le menu téléphonique automatisé et l'accès à l'information et aux services de santé. Les commerces, les institutions financières et tous les paliers de gouvernement ont procédé à l'automatisation croissante des services et de l'accès à l'information. À mesure que le nombre de personnes âgées augmentera au cours des trente prochaines années, les effets positifs et négatifs des technologies courantes s'amplifieront. Les questions de marginalisation, d'accès aux services et d'isolement social associées à l'automatisation croissante doivent donc être traitées dès maintenant. Comme le mentionnent White et Weatherall (2000, p. 372), étant donné que les personnes âgées sont appelées à participer à part égale à notre société de plus en plus technologique, il faut examiner les effets des TI [technologies de l'information] sur leur vie ainsi que l'usage qu'elles en font.

La documentation portant sur les personnes âgées et la technologie recèle une multitude d'articles et de discussions axés sur les personnes âgées et l'usage de l'ordinateur, mais peu de mentions de l'usage et de l'impact des technologies courantes. L'absence de discussion formelle sur les technologies courantes est une sérieuse lacune et reflète un déséquilibre dans la recherche sur le sujet.

On impose de plus en plus au grand public les technologies dites de la vie courante, alors que l'usage de l'ordinateur, d'Internet et du courriel est une question de choix (associé à certains facteurs déterminants). Comme l'indiquent Zimmer et Chappell, « certains facteurs prédisposants, notamment l'âge, le niveau d'instruction, le revenu, le lieu de résidence, le sexe, l'expérience précédente de la technologie et la possession d'une maison sont d'importants déterminants de l'usage de la technologie et, par conséquent, de la réceptivité à cette dernière » (1999, p. 223).

Malheureusement, il existe peu de données sur les personnes âgées et sur l'usage qu'elles font des technologies courantes. Cependant, Howatson-Leo et Peters mentionnent que selon l'Enquête sociale générale de 1994, « Les personnes âgées et celles dont le niveau de scolarité et de revenu est peu élevé sont les plus susceptibles d'être isolées par les modes de prestation des services » (1997, p.226). Et pourtant, des données récentes révèlent que les personnes âgées constituent le groupe d'acheteurs d'ordinateurs et d'internautes qui croît le plus rapidement. En dépit de la publicité exagérée à propos de cette tendance, les chiffres réels demeurent très bas, comme l'illustre Satya Brink dans son article.

Certaines recherches ont indiqué que l'âge n'est pas nécessairement un déterminant de l'usage ou de la possession d'un ordinateur. Le revenu et le niveau d'instruction, ainsi qu'une attitude ouverte et positive face à la technologie, constituent des facteurs déterminants plus importants. Cependant, alors que des milliers de personnes âgées découvrent et optimisent les bienfaits de la technologie, un nombre encore plus élevé choisit de ne pas se « brancher » ou éprouve des problèmes d'accès.

De plus, des preuves anecdotiques et des résultats obtenus à l'issue de notre projet confirment que les personnes âgées, principalement celles qui ont plus de 70 ans, évitent les services offerts par le truchement de l'automatisation. Certains attribuent ce refus de la technologie au fait que les personnes âgées d'aujourd'hui n'ont pas vraiment eu l'occasion d'utiliser la technologie à leur travail ou dans leurs transactions quotidiennes.

« Les personnes âgées d'aujourd'hui ont assisté à la transformation radicale de leur environnement technologique.... Les maisons sont maintenant dotées de magnétoscopes à vidéocassettes, de four à micro-ondes, de télévisions par satellite, de détecteurs d'alarme, d'ordinateurs personnels et de toutes sortes d'appareils de communication, que la cohorte des personnes âgées d'aujourd'hui n'a pas connus dans son enfance. » (Zimmer et Chappell, 1999)

Bien que les aînés n'aient pas été aussi exposés à l'évolution rapide de la technologie, il est important de reconnaître qu'ils constituent un groupe de consommateurs dynamiques qui achètent les nouvelles technologies et veulent y avoir accès. Les personnes âgées contribuent à l'économie par le truchement des achats, des dons, du travail non rémunéré et du bénévolat. Les statistiques démontrent clairement que les personnes âgées sont un groupe « dont il faut tenir compte. » Selon les dernières données du recensement, les personnes âgées consacrent plus d'argent aux cadeaux et aux dons que les autres groupes d'âge (Lindsay, 1999). Elles peuvent également devenir les clients les plus fidèles d'un établissement commercial pourvu qu'on leur offre un service honnête et qu'on les traite avec respect.

On ne sait pas vraiment ce que seront les conséquences sur les aînés de l'incapacité ou du refus d'utiliser les technologies courantes ou les ordinateurs. Mais notre société doit se poser la question. Certes, il a été démontré qu'un fossé est en train de se creuser entre les personnes ayant accès à la technologie et celles qui n'y ont pas accès - les personnes « numériquement démunies. » Certains sont persuadés que la technologie ouvre des « perspectives sur le plan de l'accès et de la participation à la vie économique, sociale et culturelle » (Howatson-Leo et Peters, 1997). Les personnes qui n'utilisent pas les nouvelles technologies commenceront donc certainement à tirer de l'arrière ou à être privées de certains services. Il est vrai que la navigation de l'univers automatisé et technique des entreprises et du gouvernement exige un savoir, des compétences et de la patience. Mais, les conséquences sociales de l'écart croissant entre les « techno-nantis » et les « techno-démunis » pourraient marginaliser encore davantage les groupes susceptibles de profiter le plus de la révolution technologique.

La technologie - bienfaits et obstacles

Grâce à la technologie, le monde est devenu un « village planétaire » où les produits, la nourriture et l'art provenant des régions éloignées du globe pénètrent dans

nos maisons. Si les technologies courantes posent certains obstacles, elles offrent aussi de vastes possibilités d'apprentissage et de perfectionnement continus et une certaine commodité. Ainsi, par le truchement d'Internet, on peut obtenir des services bancaires et de l'information sur la santé 24 heures sur 24. Le service bancaire par Internet ou par téléphone confère une plus grande autonomie et un meilleur contrôle des affaires aux personnes peu mobiles et dont l'accès à une succursale est limité ou inexistant. Par surcroît, Internet offre une multitude de cours en ligne, ce qui met hors de cause la distance et le transport.

L'apprentissage des nouvelles technologies peut être habilitant, évoquer des sentiments d'accomplissement et de satisfaction et rehausser l'estime de soi. Si toutes les générations faisaient preuve d'initiative et d'ouverture d'esprit, se familiarisaient avec les nouvelles technologies et en faisaient l'essai, les bienfaits seraient certainement optimisés. À cet égard, nous devons aborder les obstacles et l'inégalité d'accès à la technologie, car celle-ci a le pouvoir d'accroître l'autonomie et d'améliorer la qualité de vie des membres vieillissants de notre société. Certains obstacles peuvent cependant empêcher les aînés de profiter des bienfaits de la technologie : les changements sensoriels ou les problèmes de mobilité individuels associés à une mauvaise conception, les stéréotypes négatifs du vieillissement et des apprenants plus âgés, les frais de matériel, le manque de formation ou d'instruction et le manque d'accès. Les articles qui suivent présentent d'excellentes analyses et discussions de ces obstacles et de leurs conséquences.

Survol des articles

L'article que nous avons rédigé sur le projet *La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis?* présente un résumé des méthodes utilisées, des résultats obtenus et des recommandations de collaboration entre l'industrie et les aînés. Le projet a permis de rejeter le mythe selon lequel les aînés refusent la technologie tout en expliquant pourquoi ils pourraient entretenir une certaine méfiance à son égard. En conclusion, nous recommandons que les adultes plus âgés soient consultés aux étapes de la planification, de la mise à l'essai et de la mise en marché de toute nouvelle technologie.

L'article de Satya Brink, *L'informatique : source de dividendes ou de disparités? Comment faire bénéficier les aînés de la technologie de l'information* tente de déterminer si la révolution de la technologie de l'information bénéficiera ou nuira aux personnes âgées. M^me^ Brink affirme que les avantages seront inégalement répartis dans la société

et, par conséquent, que les personnes âgées se retrouveront du « mauvais côté de l'écart numérique » à cause du manque d'accès et du taux d'adoption moins rapide. L'auteur fait la différence entre la « technologie industrielle, » fondée sur les appareils mécaniques, et la « technologie de l'information, » axée sur les appareils électroniques, faisant remarquer que la première a amélioré l'efficacité et la rapidité des processus industriels tandis que la seconde fait de même pour le cerveau humain. Elle conclut qu'une distribution équitable du « dividende numérique, » à savoir les bienfaits de la technologie, pourrait exiger une intervention concertée en matière d'orientation de politique pour éliminer les obstacles liés au coût, au manque d'accès ou d'instruction et à l'isolement géographique.

Dans son article, *La technologie et les personnes âgées : le point de vue d'un aîné,* John Ryan décrit l'usage de la technologie par les personnes âgées dans trois domaines : la vie personnelle, le commerce et la santé. Il affirme que, bien que certaines personnes âgées se sentent menacées par la technologie, d'autres la considèrent comme un « enjeu » ou une « opportunité. » John attribue la peur de la technologie des personnes âgées à des facteurs socio-économiques, notamment, au niveau de scolarité, au revenu, au sexe et à l'évolution de la structure familiale. Il décrit également les bienfaits et les désavantages de certaines technologies courantes et demande instamment au gouvernement et à l'industrie de prêter attention aux préoccupations des personnes âgées.

L'article de Gale West, *L'accélération du rythme de l'innovation pour répondre aux besoins de biens et services des consommateurs âgés*, constitue un véritable appel à l'action pour l'industrie et les consommateurs plus âgés. L'auteur examine d'abord le peu d'importance que l'industrie a accordé par le passé aux besoins des personnes âgées, puis elle mentionne deux grandes forces qui sont en train de transformer le visage du marché. Premièrement, les nombreux membres de la génération du baby-boom, dont le vieillissement progresse rapidement, vont exiger des produits et services qui n'ont pas encore été mis au point ni commercialisés adéquatement et, deuxièmement, les membres du mouvement de défense des droits des consommateurs âgés, dont la puissance augmente, vont s'attendre à ce que les solutions technologiques « modifient les produits et services actuels et en créent des nouveaux en fonction de leurs besoins. »

Dans l'article intitulé *Recours à la technologie par les personnes âgées désireuses de continuer à lire après une perte de vision*, Ellen Bouchard Ryan et autres attirent d'abord l'attention sur les conséquences des déficiences visuelles et sur le lien entre la capacité de lire et la qualité de vie. Les auteurs présentent ensuite un aperçu détaillé des appareils fonctionnels technologiques qui permettent aux aînés de surmonter ou au moins

de réduire l'impact de leur incapacité de lire. Ils mentionnent ensuite les obstacles technologiques et sociaux qui empêchent les personnes ayant une déficience visuelle de tirer pleinement parti de la technologie disponible. Une formation inadéquate, une langue remplie de jargon et la complexité et l'imprévisibilité de l'ordinateur entravent l'adoption précoce des appareils fonctionnels. Des problèmes sociaux, tels le manque de sensibilisation et d'instruction, conjugués à des stéréotypes négatifs du vieillissement et de l'incapacité, empêchent de nombreux usagers potentiels de bénéficier des avantages. Les auteurs concluent toutefois que l'avancement de la conception universelle de l'ordinateur offre aux personnes ayant une déficience visuelle une solution de rechange positive sans stigmatisation.

Dans son article, *Les routes de campagne : brancher les Canadiens âgés en milieu rural*, Don King se sert de la métaphore de la route de campagne pour discuter de l'effet de la révolution de l'information sur nos collectivités rurales. Bien que la technologie offre aux communautés rurales ou éloignées des modes de connexion jadis impossibles, Don note que les personnes âgées dans ces régions n'ont pas le même accès aux technologies et aux services que celles qui vivent dans les centres urbains. À l'instar de la construction des routes et des chemins de fer, les progrès de l'informatique et des communications vont transformer nos communautés. L'auteur suggère toutefois que, pour maximiser les bienfaits des nouvelles technologies pour tous les Canadiens, nous devons poser deux panneaux indicateurs qui nous permettront d'emprunter sans accrochage l'autoroute de l'information (c.a.d. « la route de campagne nouveau genre ») : une nouvelle vision du vieillissement et une conception plus holistique de l'accès.

Nous vous souhaitons bonne lecture, assurées que vous en tirerez une meilleure perspective du chemin à parcourir pour que les aînés puissent bénéficier plus équitablement des nouvelles technologies.

Jeannine Jessome, Clare Parks, Marlene MacLellan
Nova Scotia Centre on Aging, Université Mount Saint Vincent

RÉFÉRENCES

Conseil consultatif national sur le troisième âge. « Regard sur la technologie. » *Expression*, 12, n° 3, printemps 1999.

Howatson-Leo, Linda et Alice Peters. « La technologie courante : quel usage en font les Canadiens? » *Tendances sociales canadiennes*, n° 46, automne 1997, p.27-31.

Lindsay, Colin. *Un portrait des aînés au Canada*, 3e édition, n° de catalogue 89-519-XPE. Ottawa : Statistique Canada, 1999.

White, Jo et Ann Weatherall. « A grounded theory analysis of older adults and information technology. » *Educational Gerontology*, 26, 2000, p.371-386.

Zimmer, Zachary et Neena L. Chappell. « Receptivity to new technology among older adults. » *Disability and Rehabilitation*, 21, n° 5/6, 1999, p.222-230.

LA TECHNOLOGIE COURANTE ET LES AÎNÉS : AMIS OU ENNEMIS?

par

Jeannine Jessome, Clare Parks, Marlene MacLellan
Nova Scotia Centre on Aging, Mount Saint Vincent University

Septembre 2001
Conseil consultatif sur le troisième âge

Introduction

Le projet intitulé *La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis?* est une initiative de 33 mois à laquelle ont participé huit partenaires de toutes les régions du Canada. Les données primaires ont été recueillies au moyen de groupes de discussion, d'entrevues approfondies, de questionnaires et de sondages, d'examens des revues populaires et des articles publiés par des universitaires, et d'assemblées publiques locales. À partir de ces données, on a dressé une liste de recommandations pour l'industrie et préparé des modules pédagogiques pour l'industrie et les personnes âgées. Le module de l'industrie est destiné à servir de ressource pour faciliter l'amélioration des technologies existantes, l'élaboration de directives de conception future et la communication avec les personnes âgées sur ces questions. Le module des personnes âgées vise à « démystifier » un nombre de technologies courantes et, pour ce, il renferme des instructions, des conseils et des stratégies visant à aplanir les difficultés inhérentes à la navigation de ces technologies. Il fournit également des outils dont les personnes âgées peuvent se servir pour faire entendre leurs préoccupations et travailler effectivement avec l'industrie. Le projet vise à nous rendre plus conscients de l'impact des technologies courantes et à promouvoir une compréhension entre les personnes âgées et l'industrie pour éviter que les besoins des hommes ne soient laissés pour compte à cette époque de progrès technologique accéléré et d'automatisation croissante.

Résultats

Durant le projet, les personnes âgées ont reconnu les bienfaits de la technologie aussi fréquemment que ses limitations. *« J'adore les guichets automatiques. Chaque fois que j'arrive à la banque et que je vois 20 personnes qui attendent en ligne pour passer à la caisse, je suis heureux de pouvoir utiliser le guichet automatique » (participant à un groupe de discussion).* Le manque d'instruction et de soutien est l'obstacle le plus souvent mentionné à l'usage des nouvelles technologies. De nombreuses personnes âgées ont déclaré que les bienfaits de la technologie sont inutiles si la technologie est inaccessible ou difficile à utiliser. Ce genre de déclaration détruit le mythe selon lequel les personnes âgées détestent la technologie et le progrès. Il est vrai que nombre de personnes âgées préfèrent les transactions face à face et en apprécient les avantages, mais cela ne signifie pas pour autant qu'elles refusent d'essayer des solutions

de rechange si le processus est utile et logique. *« Le problème découle de l'incompréhension [de la technologie elle-même] et du manque de renseignements pour la connaître. Si nous étions mieux informés, nous serions probablement plus portés à l'apprécier »* (participant à un groupe de discussion). Par conséquent, le problème ne découle pas de la technologie, mais plutôt de la façon dont on est tenu de l'utiliser.

Nombre de représentants de l'industrie se rendent compte que les aînés se méfient beaucoup de l'intention et de la fonction des technologies automatisées, mais admettent qu'elles ne savent pas comment combattre efficacement cette méfiance. Les personnes âgées sont d'avis que les guichets automatiques et les menus téléphoniques visent principalement à réduire les coûts et non à améliorer le service à la clientèle. Comme l'affirmait un des participants à un groupe de discussion : *«...on sait très bien que les banques ne changent pas de technologie pour rendre service [aux gens] mais pour faire plus d'argent. »* Nombre de clients âgés ont l'impression que les industries qu'ils ont appuyées toute leur vie ne leur accordent aucune importance. Ils doutent également de l'exactitude des transactions automatisées et ne sont pas très rassurés par les explications de l'industrie. Un participant a déclaré : « *J'aime le contact avec la personne avec laquelle je traite, et je déteste insérer ma carte dans l'appareil et me demander si elle va ressortir ou non. »* Cette méfiance semble associée au manque de renseignements et de soutien concernant le lancement et la mise en œuvre des nouvelles technologies.

Nos discussions avec les personnes âgées et l'industrie ont révélé le manque de « connexion » entre les deux groupes, qui ont d'ailleurs admis que les tentatives de communication sur ces questions n'avaient pas mené à un dialogue positif ni à des changements productifs. La recherche de stratégies concertées, efficaces représente un défi, particulièrement lorsque les résultats et le processus décisionnel des entreprises entrent en ligne de compte. Les personnes âgées affirment que l'industrie, dans son enthousiasme à l'égard d'une nouvelle technologie, tend à oublier la nature générique de la transaction automatisée et ne tient pas assez compte des personnes dont la vie est rendue plus difficile et compliquée par suite de problèmes de lecture et d'écriture, de mobilité ou de perte sensorielle. Quelqu'un a résumé le problème ainsi : *« La technologie est une bonne chose pour <u>certaines</u> personnes. »*

La perception chez les aînés de la courtoisie et de la valeur de l'interaction humaine diffère des perceptions de l'industrie et des générations plus jeunes. La société dans laquelle les aînés actuels ont grandi valorisait la politesse, la formalité et l'aide à son voisin et à la collectivité. Les personnes âgées envisagent l'interaction personnelle et commerciale dans une optique plus communautaire. Ainsi, certaines d'entre elles ont mentionné que la boîte vocale et les systèmes de menu sont des inventions discourtoises qui reflètent une détérioration des manières. Elles estiment que certaines entreprises ne s'intéressent pas vraiment à leur appel et ne désirent pas faire affaire avec elles, et que l'industrie n'accorde plus d'importance aux clients individuels.

La vie privée et la sécurité sont également des sources de préoccupation. Les aînés s'inquiètent de ce que la technologie facilite l'accès aux renseignements personnels. À leur avis, bien que les technologies pratiques, telles les téléphones cellulaires et les radiomessageurs, présentent d'importants avantages sur le plan de la sécurité, elles envahissent notre intimité et nuisent à notre qualité de vie. Ils croient également que les guichets bancaires automatiques et le service bancaire par Internet menacent leur sécurité personnelle.

Tout en faisant l'éloge des diverses technologies, les aînés déplorent la perte de contact social associée à l'usage des technologies. Pour bon nombre d'entre eux, une visite à la banque ou le paiement des factures en personne dans un établissement commercial est un acte tout aussi social que commercial. À un moment de leur vie où les réseaux sociaux ont tendance à diminuer, ces transactions fournissent à certaines personnes âgées un but bien précis et un lien social important avec les autres membres de leur communauté. La perte d'autonomie suscite également des préoccupations. *« Nous mentionnons que l'automatisation nous retire notre indépendance parce que nous aimons faire certaines choses par nous-mêmes, alors que les appareils font les choses pour vous si vous le leur demandez. Vous perdez donc votre indépendance petit à petit »* (participant à un groupe de discussion).

Bien que la technologie crée d'inestimables possibilités sur le plan de la communication (l'envoi de courriels aux membres de la famille éloignés par exemple), elle peut engendrer un isolement social en remplaçant l'interaction humaine par l'« efficacité » d'une transaction automatisée. L'isolement social étant déjà une source

de préoccupation pour les personnes âgées, certaines d'entre elles craignent que les services bancaires automatisés, les boîtes vocales, les menus téléphoniques automatisés, les ordinateurs et Internet renforcent et exacerbent cette réalité.

Conclusion

La technologie doit créer un lien entre les besoins des consommateurs et la fonction logique, plutôt que diviser les populations. En tant que société, nous devons travailler ensemble pour mettre en valeur et favoriser l'égalité sur le plan de la technologie. Nous devons également tenir compte du point de vue des aînés dans l'échange d'idées, la planification, la mise à l'essai et la mise en œuvre des nouvelles technologies. Les personnes âgées ont des opinions valables qui méritent d'être écoutées. Comme le soulignait l'une d'elles : *« Je ne suis pas contre la technologie. Mais à quoi sert la technologie si personne ne la comprend et qu'elle ne nous rend pas service? »*

L'INFORMATIQUE : SOURCE DE DIVIDENDES OU DE DISPARITÉS? COMMENT FAIRE BÉNÉFICIER LES AÎNÉS DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

par

Satya Brink, Ph.D

Septembre 2001
Conseil consultatif national sur le troisième âge

Introduction

Le Canada figure parmi les pays d'avant-garde qui sont passés d'une économie fondée sur la technologie industrielle à une économie fondée sur la technologie de l'information. Le Forum économique mondial a classé le Canada au premier rang parmi les pays du G7 pour son potentiel dans le domaine de la technologie (*Global Competitiveness Report*, 1997). Lorsque l'utilisation de la technologie se répand dans une société, tous les membres de celle-ci sont appelés à en bénéficier. Si la technologie est accessible seulement à certains membres de la population canadienne, les avantages qu'elle offre seront répartis de façon inéquitable, entraînant ainsi une nouvelle source de désavantages.

Il est évident que le Canada bénéficiera de la révolution de la technologie de l'information, mais les aînés seront-ils gagnants ou perdants? Deuxièmement, si les aînés y perdent, s'agira-t-il d'un phénomène temporaire qui disparaîtra lorsque l'évolution sociale sera terminée? Troisièmement, une telle évolution sociale entraînera-t-elle un changement dans l'ordre social entre les générations?

L'importance de la question

Par le passé, la technologie industrielle désignait des appareils *mécaniques*, qui augmentaient la capacité physique des personnes. Ces appareils leur épargnaient l'exécution de tâches lourdes, continuelles ou répétitives, en se substituant à leurs moyens physiques ou sensoriels ou en les renforçant, entraînant ainsi un accroissement de la rapidité, de l'efficacité ou de la sécurité. La plupart des appareils et des moyens de transport qui génèrent de l'économie de temps et de travail sont les résultats de la technologie industrielle. L'évolution de la technologie dans la dernière partie du siècle a donné lieu aux appareils *électroniques*, qui décuplent le potentiel du cerveau humain en renforçant la puissance de la réflexion, en prenant les décisions programmables, en stockant, en extrayant ou en disséminant de l'information à l'échelle planétaire, et en anéantissant les obstacles du *temps* et de la *distance*. Si la technologie industrielle renforce la capacité d'exécuter les activités quotidiennes, la technologie de l'information améliore la qualité de vie en établissant des liens entre la personne et d'autres personnes,

des organes du savoir et des possibilités qui sont bien au-delà de sa sphère sociale et géographique immédiate.

Comprendre la technologie de l'information

Les mots « information » et « technologie » sont des mots courants, et on utilise les téléphones et les téléviseurs depuis des décennies. Alors, pourquoi la « technologie de l'information » est-elle nouvelle? Il y a trois raisons à cela. Premièrement, en numérisant l'information (en la codant en « 0 » et en « 1 »), nous sommes capables de générer, de traiter, de stocker, de transmettre et de manipuler l'information sous forme de données, de textes, de sons et d'images. Deuxièmement, l'utilisation du code numérique a entraîné la « convergence » - ce qui signifie que nous pouvons transmettre et recevoir les images, la voix, les données ou les textes à l'aide d'une gamme de moyens de communication technologiques numériques (ou dispositifs numériques) comme l'ordinateur, le téléphone et le téléviseur. C'est pourquoi il est maintenant possible de prendre une photo en utilisant un appareil photo numérique, de la regarder sur l'écran d'un téléviseur et de l'envoyer à un ami par courriel en se servant d'un modem - ce qui n'aurait pas pu être fait auparavant. Troisièmement, comme le modem peut se brancher sur Internet ou des dispositifs de communication sans fil, comme les émetteurs par satellite, nous pouvons accéder à l'information en tout temps et en tout lieu.

Les dispositifs numériques ont permis d'accroître la souplesse, l'exactitude, l'instantanéité, l'indépendance géographique, le volume et la complexité de l'information à laquelle nous pouvons accéder. Comme d'énormes quantités de données peuvent être recueillies et transformées en information, le volume de l'information accessible double chaque année. Il est possible de contrôler et d'intégrer l'information pour créer du savoir, ce qui entraîne une très forte connexité entre le savoir, l'expérience et les médias. Un tel savoir est détenu par des personnes et des réseaux de personnes. Ainsi, il est important que les personnes soient en mesure d'acquérir l'information, de la manipuler, de la partager et de l'utiliser pour leur profit personnel de même que dans l'intérêt général de la société.

Internet, un réseau de réseaux d'envergure planétaire, permet aux utilisateurs de n'importe quel ordinateur de se brancher à l'information transmise par n'importe quel

autre ordinateur. Internet est un réseau public, coopératif et autonome qui facilite grandement le stockage, l'extraction et l'échange de l'information. L'élément d'Internet le plus généralement utilisé est le World Wide Web, qui permet des renvois instantanés, et donc le suivi de l'information d'une source à une autre. Les points forts d'Internet sont les trois C : *Contenu*, *Commerce* et *Collectivité*. Les personnes peuvent tirer profit de l'échange de l'information, du commerce des biens et des services, et d'un réseau de relations sociales avec des personnes qu'elles peuvent ne jamais rencontrer. Internet encourage de nouvelles formes de mémoire partagée et l'accumulation du savoir humain. Au cours de la prochaine décennie, il est vraisemblable que les dispositifs numériques sans fil surpasseront les ordinateurs qui dépendent des lignes téléphoniques ou du câble pour accéder à Internet. La communication sans fil offre vraisemblablement moins d'information visuelle – moins d' images – mais vise davantage le transfert rapide de l'information.

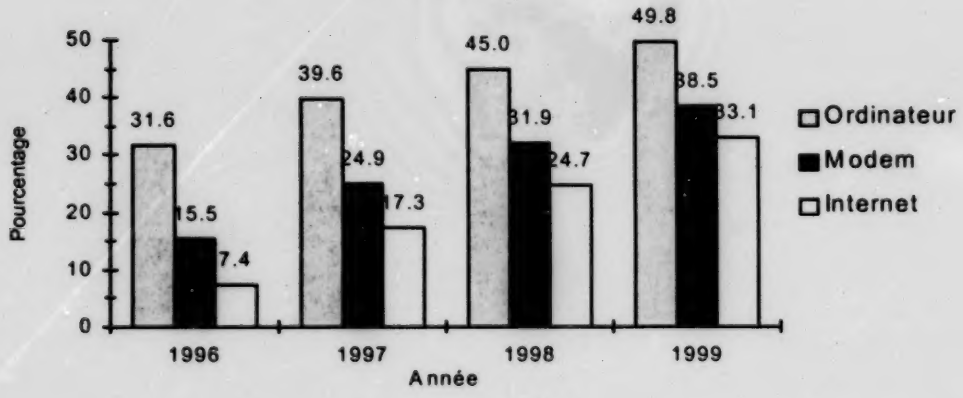
Les dispositifs numériques ne constituent cependant pas les seuls moyens de tirer profit de la technologie de l'information. En effet, la technologie de l'information fonctionne grâce à des « puces » qui sont des microcircuits intégrés. Bien que les gens croient de façon générale que les ordinateurs sont le symbole de la technologie de l'information, c'est en réalité la « puce » qui transforme nos vies. Ces puces sont programmées et enchâssées dans la plupart des produits que nous utilisons et des services que nous achetons. La puce enchâssée dans l'unité de commande peut gérer une série complexe d'opérations lorsque l'utilisateur choisit un résultat souhaité en appuyant sur un bouton ou en tournant un cadran. Ainsi, par exemple, si on sélectionne le cycle « casseroles et poêles » d'un lave-vaisselle, la température de l'eau et les périodes de trempage et de lavage seront déterminés automatiquement par la puce programmée dans la machine. Lorsque la technologie de l'information est combinée à d'autres produits et services de la technologie industrielle, on dit que ces produits ou services sont « intelligents ». Si, en 1990, une maison normale comptait environ 75 puces de commande (gérant une série complexe d'opérations lorsque l'utilisateur choisissait un résultat souhaité en appuyant sur un bouton ou en tournant un cadran), on estime qu'en 2000, elle comptait 225 de ces puces (*The Economist*, 1994).

La technologie de l'information modifie notre mode de vie

La technologie de l'information a une incidence beaucoup plus grande que la technologie industrielle sur notre manière de vivre, de travailler, de jouer et de participer aux activités de la société. Les nouvelles inventions de la technologie industrielle, comme le four à micro-ondes, le robot culinaire ou les outils électriques, permettent aux gens d'accomplir des tâches plus rapidement, en faisant moins d'efforts. Cependant, de façon générale, leur utilisation est facultative – on peut choisir de dépenser plus de temps et d'efforts pour arriver au même résultat. Le cas est différent en ce qui concerne le manque d'accès à l'information découlant de la non-utilisation de la technologie de l'information. En effet, l'information est critique pour prendre des décisions éclairées et rapides dans tous les secteurs de la vie, et elle permet d'épargner temps et argent. En bref, l'information vous aide à mieux faire ce que vous devez faire.

Dans environ la moitié des ménages canadiens, on utilise un ordinateur (voir figure 1) et les chiffres augmentent constamment depuis les années 1990. Les ordinateurs étant de plus en plus équipés de modems, les utilisateurs se branchent sur Internet. L'Enquête sociale générale de 2000 (de Statistique Canada) a permis de constater que ces changements ont une incidence sur les activités quotidiennes, les communications, l'utilisation du temps et les expériences de travail.

Figure 1 : Ménages équipés pour l'utilisation d'Internet Canada, 1996-1999



(Source : Division des statistiques sur le revenu, Statistique Canada)

L'économie de l'information

Selon la Banque mondiale : « Dans les pays qui forment le peloton de tête de l'économie mondiale, le savoir occupe une place aujourd'hui beaucoup plus importante que les ressources matérielles, au point qu'il est peut-être devenu le principal déterminant du niveau de vie » (Rapport sur le développement dans le monde, 1998). L'information et le savoir sont valorisés et commercialisés de deux façons : comme produits d'information ou comme produits auxquels on a ajouté de l'information (produits intelligents). De tels biens et services fondés sur le savoir sont au coeur de la production, du commerce et des échanges fondés sur le savoir – de ce que l'on appelle soit « la nouvelle économie » soit « l'économie de l'information ». Dans l'économie de l'information, l'activité productive exige des personnes compétentes dans l'acquisition et l'utilisation de l'information et du savoir, c'est-à-dire, des travailleurs du savoir. Ces compétences étant en très forte demande, les travailleurs du savoir sont mieux rémunérés que les travailleurs embauchés sous le régime de « l'économie traditionnelle ». On estime que 60 % des emplois exigent des compétences informatiques et offrent en moyenne une rémunération de 10 % à 15 % supérieure à celle offerte pour les emplois qui n'exigent pas ces compétences. (Oppenheimer, 1997).

Le savoir est le fondement des idées et des innovations, et une économie axée sur le savoir est une économie où la génération et l'exploitation du savoir en sont venues à jouer le rôle prédominant dans la création de la richesse. Des actifs incorporels comme le savoir, les réseaux et le savoir-faire spécialisés constituent une source de valeur ajoutée et de rentabilité pour les entreprises. Environ 70 % des coûts de production d'une nouvelle voiture peuvent être attribués à des éléments qui exigent des compétences dans le domaine du savoir, comme le design de styles et la programmation informatique. Une voiture de luxe moderne a plus de puissance informatique qu'Apollo 11. (Gouvernement du Royaume-Uni, 2000).

Le marché de l'économie de l'information est également électronique. Le « commerce en ligne » se définit comme la conduite des affaires par les moyens de la technologie de l'information et des communications. Cela comprend les transactions effectuées au moyen de guichets automatiques bancaires, de cartes de crédit et de débit, d'échange de données électroniques et d'Internet. Selon Industrie Canada, le marché

mondial du commerce en ligne s'est élevé à 195,39 milliards $CAN en 1999, mais on s'attend à ce qu'il atteigne 3,9 billions $CAN d'ici 2004. Le commerce en ligne canadien a été estimé à 4,4 milliards $CAN en 1999 par Statistique Canada, et il devrait atteindre 152,5 milliards de dollars d'ici 2004, soit environ 3,9 % du commerce en ligne mondial (Industrie Canada, 2001). Pour donner un exemple, l'industrie de l'alimentation en ligne a généré 25 millions $ au Canada en 2000, et on s'attend à ce qu'elle génère 300 millions $ en 2003. Le commerce en ligne ne peut remplacer complètement les magasins, mais là où il y a des avantages en ce qui concerne les coûts, la conduite des affaires sur Internet promet d'être florissante.

Les coûts relatifs à la conduite des affaires chutent de façon phénoménale grâce à la technologie de l'information. Par exemple, le coût d'exécution d'une simple transaction (retrait ou chèque) effectuée au comptoir d'une institution bancaire est de 1,40 $ alors que le coût de la même transaction à un guichet automatique bancaire est de 0,45 $ (Dertouzes, 1997). Ce genre de décisions en affaires a des répercussions à la fois pour les actionnaires et pour les consommateurs.

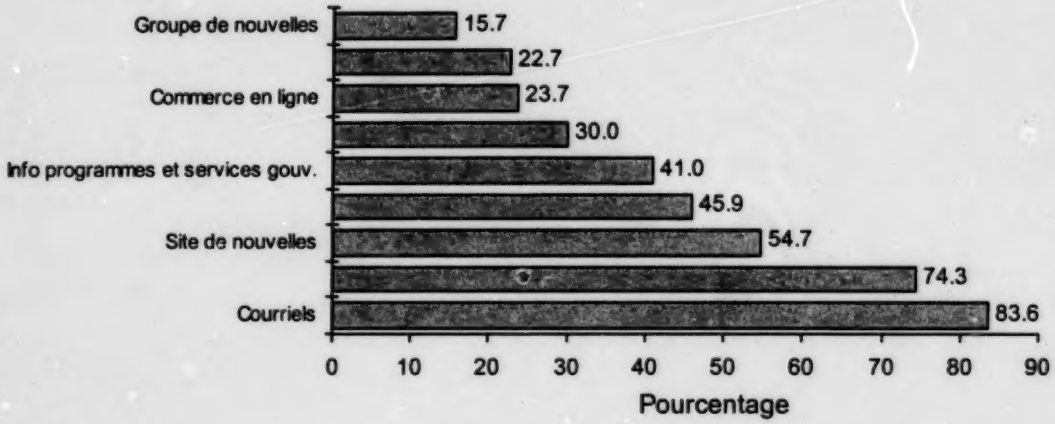
La société de l'information

La technologie de l'information étant de plus en plus étroitement liée au travail, à la création de la richesse, à la citoyenneté et aux relations sociales, nous parlons maintenant d'une « société de l'information ». L'accès à une telle technologie et l'utilisation de celle-ci seront associés à la consommation de biens et de services, au niveau de vie et à la qualité de vie. Ces nouvelles façons de faire sont des éléments constituants de la « vie en ligne » et deviennent rapidement la norme.

Jadis une nouveauté, Internet transforme maintenant notre façon de vivre, d'apprendre, de gagner de l'argent et d'acheter. Au Canada, près de 13 millions de personnes âgées de 15 ans et plus utilisent Internet. Environ 61 % des Canadiens ayant accès à Internet à la maison l'utilisent pendant une période de 1 à 7 heures par semaine, et 14 % pendant plus de 14 heures par semaine (Dryburgh, 2001). L'utilisation la plus populaire consiste à envoyer et à recevoir des « courriels » (voir figure 2) et à « explorer » ou à « naviguer » sur le Net pour trouver de l'information sur des biens et services. Les gens utilisent aussi Internet pour trouver de l'information sur les nouvelles, la santé et

l'actualité médicale ou les programmes et services gouvernementaux. Près du quart des utilisateurs s'engagent dans les « opérations bancaires en ligne » et le commerce en ligne pour acheter des biens et services.

Figure 2: Dans quel but utilise-t-on Internet?
Canada, 2000



(Source : *Enquête sociale générale* de 2000. Statistique Canada)

Ce mode de vie semble s'étendre à la planète. Actuellement, 225 millions de personnes peuvent envoyer et recevoir du courrier électronique dans le monde. Plus de cent pays sont branchés sur Internet et reliés par le courrier électronique. D'ici 2003, plus de 500 millions de personnes utiliseront le Net (Newsweek, 1999).

Impact de l'économie de l'information et de la société de l'information

Le dividende numérique

L'expression « dividende numérique » désigne les avantages associés à l'utilisation de la technologie numérique indépendamment de ceux offerts par les autres types de technologie. Prenons le cas d'une visite chez un médecin spécialiste. Le médecin de famille qui réfère le patient a d'abord envoyé les dossiers nécessaires chez le spécialiste. Le spécialiste qui effectue les tests devra envoyer des copies à d'autres

spécialistes pour les consulter sur le cas. Lorsque le diagnostic est déterminé, les documents et les résultats de tests seront retournés au médecin de famille pour être consignés dans le dossier médical du patient. Si on utilise un système électronique, toutes les données seront entrées en une fois dans le dossier médical du patient et, sous la protection de mesures de sécurité appropriées, les professionnels de la santé pourront accéder à l'information directement, sans avoir à envoyer par courrier les documents et les dossiers. Le médecin de famille et le patient auront accès plus rapidement aux résultats. Le gain d'efficience est un dividende numérique.

Le dividende numérique peut être économique ou non matériel et consister en temps, en effort, en satisfaction ou en capital social. Ces dividendes vont aux personnes, aux groupes, aux réseaux et à la société dans son ensemble.

Le fossé numérique

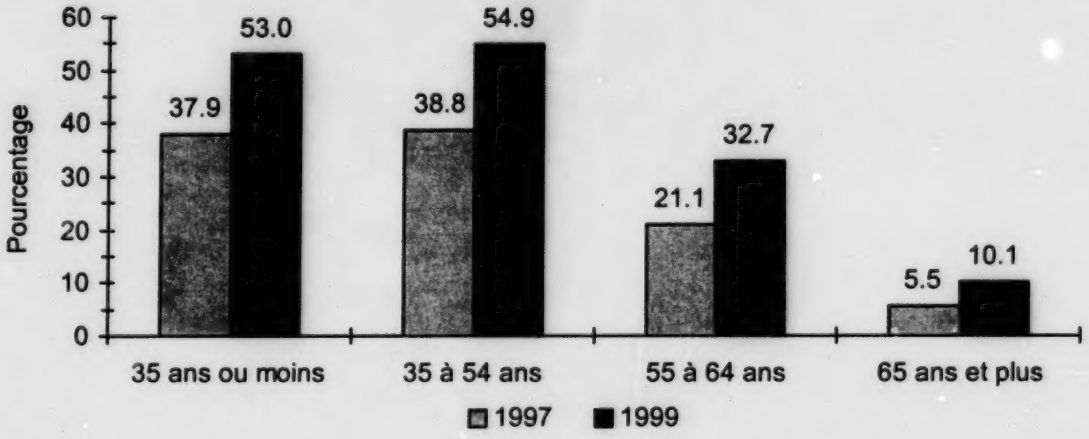
L'expression « fossé numérique » désigne l'écart entre les personnes qui sont capables d'utiliser la technologie numérique et celles qui ne le sont pas en raison des coûts, du manque d'équipement ou du manque d'accès. Le fossé numérique peut être lié à d'autres problèmes comme le manque de scolarisation, l'éloignement géographique de la région ou le manque de compétences.

Le fossé numérique se mesure généralement par la proportion de personnes qui utilisent les appareils numériques et par une comparaison entre les groupes ou les régions. En surveillant les changements sur une période donnée, il est possible de voir si le fossé numérique rétrécit ou s'élargit. On se pose la question de savoir si les données sur l'utilisation des ordinateurs par les Canadiens fournissent des renseignements fiables sur le fossé numérique, notamment parce qu'il n'est pas nécessaire de posséder un ordinateur pour tirer profit d'Internet. On reconnaît cependant que l'accès à Internet à partir du milieu de travail ou d'un établissement public n'est pas aussi fonctionnel que l'accès à la maison, qui permet à l'utilisateur d'en bénéficier à son propre rythme, et ce, 24 heures par jour.

L'utilisation d'Internet à partir de n'importe quel lieu pourrait être un meilleur indicateur. L'utilisation d'Internet par les Canadiens de divers groupes d'âge indique

que le fossé numérique augmente en faveur des jeunes (voir figure 3). Par exemple, l'écart entre le pourcentage de personnes âgées de 35 ans ou moins utilisant Internet et le pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus était de 31,4 en 1997 mais a grimpé à 42,9 en 1999.

Figure 3: Augmentation du fossé numérique
Utilisation d'Internet par groupe d'âge, Canada, 1997-1999



(Source : *Enquête sociale générale* de 2000, Statistique Canada)

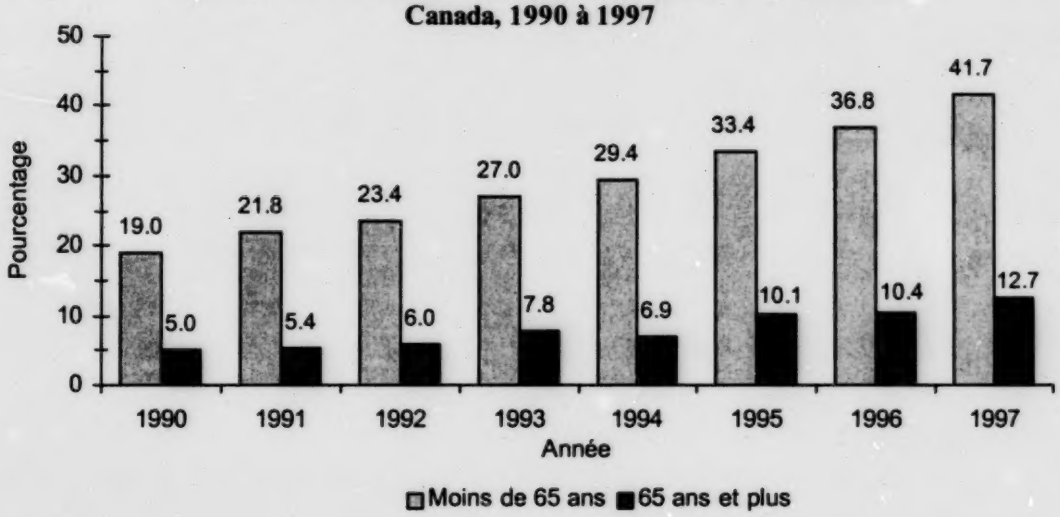
Le fossé numérique est une mesure relative. Donc, premièrement, ceux qui sont du mauvais côté du fossé peuvent s'y trouver parce qu'ils ont moins facilement accès à cette technologie que les autres; deuxièmement, même quand l'accès n'est pas un problème, ils se familiarisent avec cette technologie à un rythme plus lent que les autres. Ces deux raisons peuvent s'appliquer aux aînés. Les statistiques montrent que le pourcentage d'aînés possédant un ordinateur a plus que doublé en sept ans comparativement aux personnes de moins de 65 ans, mais le pourcentage initial était beaucoup plus faible chez les aînés, et le nombre d'utilisateurs plus petit (voir figure 4).

Les Canadiens âgés qui utilisent Internet sont susceptibles de l'utiliser pendant des périodes plus longues pour demander davantage de services et une meilleure information. Une étude effectuée par Media Metrix of Canada, qui publie mensuellement des rapports sur l'utilisation d'Internet en s'appuyant sur un échantillon de 6 500 Canadiens, déclare

que les personnes âgées de plus de 55 ans sont des utilisateurs fréquents, qui passent beaucoup de temps sur Internet. L'étude a aussi montré que ce groupe d'âge avait augmenté de 41,6 % au cours de la dernière année. (*The Citizen*, 24 novembre 2000).

Idéalement, le fossé numérique doit être éliminé pour que les avantages de la société de l'information soient répartis de façon équitable. Selon ceux qui sont de cet avis, lorsque l'utilisation des ordinateurs deviendra aussi courante que celle des téléviseurs, le fossé numérique disparaîtra. Selon ce scénario, tous les inconvénients que connaissent les aînés canadiens seront de courte durée. Il est déjà certain qu'une grande partie de la génération du baby-boom, qui prendra bientôt sa retraite, se débrouille bien sur le plan technologique.

Figure 4: Pourcentage de ménages possédant un ordinateur Canada, 1990 à 1997



(Source : *Équipement ménager selon le revenu et d'autres caractéristiques*, Catalogue no. 13-218-XPB, Statistique Canada)

Quoi qu'il en soit, les aînés qui n'utilisent pas les dispositifs numériques pourront au moins profiter de façon égale des avantages découlant de l'utilisation des produits industriels intelligents. Cependant, les aînés connaîtront seulement la pleine valeur du dividende numérique lorsqu'ils deviendront des membres à part entière de la société de l'information et de l'économie de l'information.

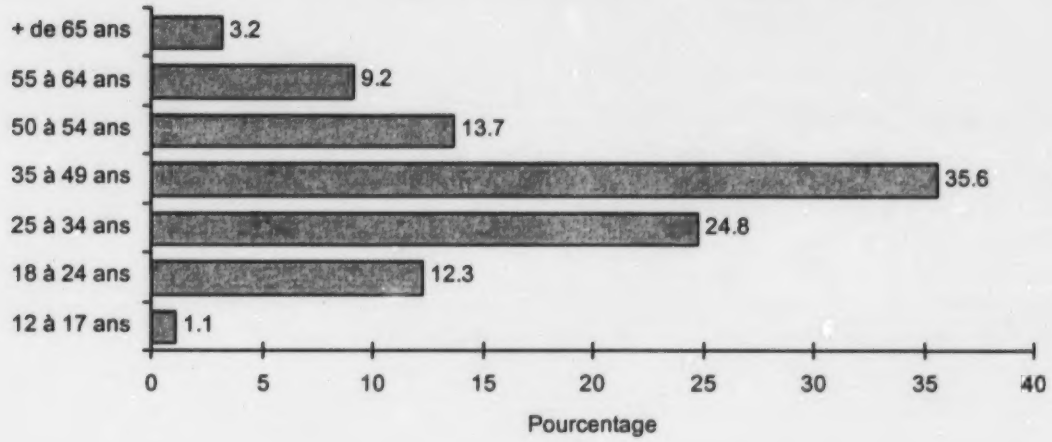
Raisons possibles de la non-utilisation des technologies de l'information par les aînés

Les utilisateurs d'Internet se distinguent des non-utilisateurs par leur âge, leur niveau d'études et leur revenu. Les non-utilisateurs tendent à être plus âgés que les utilisateurs et à avoir un niveau d'études inférieur et un revenu de ménage inférieur. Ils sont plus souvent des femmes que des hommes, dans tous les groupes d'âge. Les francophones sont moins susceptibles d'utiliser Internet étant donné que la plus grande partie de l'information sur le Net est en anglais. Les personnes qui vivent dans les régions rurales tendent aussi à moins utiliser Internet (Dryburgh, 2001).

Les jeunes adoptent avec enthousiasme la nouvelle technologie; il est possible que les groupes de personnes plus âgées ne soient pas exposés à la technologie de l'information et ne puissent donc pas l'adopter. Les aînés ayant un revenu et un niveau d'étude inférieurs sont encore moins susceptibles d'utiliser ce genre de technologie que les personnes des autres groupes d'âge possédant ces mêmes caractéristiques. Lors d'une enquête, 28 % des répondants ont déclaré que le coût était un obstacle, et le pourcentage grimpe à 42 % pour les personnes dont le revenu est inférieur à 20 000 $. Vingt-sept % ont déclaré qu'ils n'avaient pas accès à un ordinateur ou à Internet, 18 % qu'ils manquaient de temps et 13 % qu'ils manquaient de compétences ou de formation (Dryburgh, 2001).

L'incidence de l'âge est évidente dans la manière dont la technologie de l'information est utilisée. Par exemple, les personnes âgées utilisent moins Internet pour effectuer leurs achats que les jeunes (voir figure 5).

Figure 5: Âge des acheteurs en ligne, Canada, 1999



(Source : *The Globe and Mail,* 16 septembre, *1999)*

Beaucoup d'aînés ne saisissent pas bien les différences fondamentales entre la technologie industrielle et la technologie de l'information et ne sont donc pas en mesure de savoir que se priver de l'une est qualitativement et quantitativement très différent que se priver de l'autre. Alors qu'il est possible d'affirmer qu'on peut laver à la main comme on lave à la machine, il est tout à fait erroné de croire qu'il est possible d'accomplir les mêmes choses avec un stylo qu'avec un ordinateur. La comparaison est complètement boîteuse.

De plus, si les aînés ne possèdent pas d'ordinateurs et sont moins mobiles, il se peut alors que l'accès à un ordinateur à l'extérieur de la maison soit difficile. Les profils d'utilisation actuels montrent que plus d'aînés utilisent Internet à la maison que dans les autres endroits alors que dans les autres groupes d'âges, on utilise davantage Internet à la maison et au travail (ou à l'école, selon l'âge de l'utilisateur). Cependant, le taux d'utilisation d'Internet chez les aînés, pour tous les endroits, a doublé, passant de 5 % à 10% entre 1997 et 1999, et il augmente plus rapidement que chez tous les ménages confondus, bien qu'il demeure peu élevé en comparaison (Statistique Canada, 2000). En outre, l'utilisation grandissante des téléphones numériques sans fil permettant l'accès à Internet peut modifier la situation. Les aînés connaissent bien les téléphones et il faut moins de compétence pour utiliser les téléphones numériques permettant l'accès à Internet. En ce moment, aux États-Unis, seulement 8 % des téléphones cellulaires

donnent accès à Internet (Kuchment, 2000) et le pourcentage est vraisemblablement le même au Canada. On estime qu'il y aura jusqu'à 1,6 milliard d'utilisateurs de téléphones cellulaires d'ici 2005 (Kalb Springen, 2000) et la plupart d'entre eux utiliseront ces types de téléphones pour accéder à Internet. Bien que la taille de l'écran puisse représenter un problème pour les aînés, le grossissement et le défilement peuvent s'avérer utiles.

Les répercussions pour les aînés

Il se peut que les aînés, qui sont pour la plupart à la retraite, ne contribuent pas à l'économie de l'information par le travail rémunéré, mais ils y contribuent certainement par la consommation. On mentionne souvent que les aînés ne sont pas des consommateurs de biens coûteux comme les voitures, les électroménagers, les meubles, etc., parce qu'ils possèdent déjà ces articles. Par contre, les aînés sont des grands consommateurs de services, en particulier de services de santé. De plus, les aînés sont aussi d'importants consommateurs de produits financiers et de services financiers pour la gestion de leurs actifs.

L'accès à l'information permet aux consommateurs âgés d'améliorer leur efficacité. Puisque le marché est planétaire, le choix du consommateur est aussi planétaire. L'information la meilleure et la plus récente est accessible aux consommateurs, qu'elle touche aux questions médicales, aux investissements ou à la consommation. On peut consulter les meilleurs professionnels sans être limité à l'expertise locale. De n'importe où au monde, on peut commander pour livraison à domicile les meilleurs biens au plus bas prix. Il semble, selon l'information récente, que les aînés achètent leurs billets de voyage en ligne pour les avoir à prix avantageux. Cependant, les consommateurs doivent être technologiquement informés et économiquement à l'aise. Si les aînés ne possèdent pas cette information, ils ne peuvent pas faire un usage éclairé de la diversité des produits et des services et acheter ceux-ci au prix le plus avantageux.

Il est possible que les aînés se trouvant du côté défavorisé du fossé numérique paient le prix de leur non-intégration à la société de l'information et qu'ils n'aient pas accès à de l'information à jour qui leur permette de prendre soin d'eux-mêmes et de se situer par rapport aux autres. Il est possible qu'ils ne puissent pas utiliser l'information la

plus récente sur le marché boursier ou bénéficier de rabais pour les opérations bancaires en ligne. En fait, il se peut qu'ils utilisent des services qui sont plus coûteux. Ces aînés, en particulier ceux qui ne conduisent plus ou qui ont des problèmes de mobilité, pourraient bénéficier de la télésanté et de l'apprentissage à distance, mais ils ne sont pas en mesure de tirer parti de ces options.

Traditionnellement, on associe l'âge à l'accumulation des connaissances, au savoir-faire fondé sur l'expérience acquise au fil des années, et au réseau social construit sur toute une vie de relations. Certes, la jeune génération possède de meilleures habiletés techniques, de l'information plus récente et davantage de connaissances dans certains domaines. Les jeunes sont en mesure de profiter de l'expérience des autres même lorsqu'ils ont peu d'expérience personnelle. Leur réseau social est virtuel et planétaire, grâce au courriel et à Internet. Ce déséquilibre touche les rôles sociaux intergénérationnnels, en particulier ceux des professeurs, des conseillers et des leaders. Il n'est plus rare de voir des jeunes à des postes de contrôle. Cependant, les adaptations sociales sont probables : l'adoption des nouveaux dispositifs numériques et le savoir-faire technique commencent chez les jeunes et s'étendent ensuite aux autres groupes d'âge.

Conclusion

Les États Unis ont établi une politique de « service universel » en ce qui concerne le téléphone, qu'ils ont maintenant étendu aux dispositifs numériques et à Internet en raison de l'importance de l'information pour l'économie et la société. En vertu de cette politique, le gouvernement travaille avec le secteur privé pour faire en sorte que tous les ménages aient accès à un tel service. Une politique de ce genre garantit que les bénéfices équitables qui sont tirés de l'économie de l'information et de la société de l'information sont le résultat d'un choix social, et non du hasard. Le marché libre étend l'utilisation de la technologie numérique, mais il se peut que certains groupes ne puissent en bénéficier sans l'intervention d'une politique publique. Le Canada appuie l'accès à la technologie numérique, bien qu'il n'ait pas de politique ferme relativement à l'accès universel.

S'il existe des différences entre les groupes d'âge dans l'adoption de la technologie numérique et, de ce fait, dans l'accès à l'information, il se peut qu'il y ait une

évolution acceptable de la relation à la technologie dans la vie d'une personne. Tout comme nos profils de consommation changent avec l'âge, notre relation à la technologie peut changer aussi. Bien que les bénéfices que l'on retire à une certaine période de la vie soient différents de ceux que l'on retire à d'autres périodes, il est possible de retirer des bénéfices équitables tout au long de la vie. On retrouverait alors dans chaque vie la même évolution : les bénéfices retirés atteindraient leur point culminant pendant la jeunesse et se stabiliseraient plus tard dans la vie.

RÉFÉRENCES

Banque mondiale. *Rapport sur le développement dans le monde 1998/99.* Washington, DC : 1998.

Brink, Satya. « The Twin Challenges of Information Technology and Population Aging. » *Generations*, 21, n° 3, 1997, p.7- 10.

Brink, Satya. « The Shift to e-life in Aging Societies. » *Science and Business*, 2, nos 3-4, mars - avril, 2000, p.75 -82.

« The Dawn of e-life. » *Newsweek*, 26 septembre, 1999.

Dertouzes, Michael. *What will be: how the new world of information will change our lives.* New York : HarperEdge, 1997.

Dickinson, Paul et Jonathan Ellison. « Branchés sur Internet. » *Tendances sociales canadiennes*, N°. 55, 1999, p.8-11.

Dryburgh, Heather. *Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet.* Statistique Canada, n°. 56F0006XIF au catalogue, 26 mars, 2001 {cité le 27 juillet, 2001}. - Accès : <http://www.statcan.ca/cgi-bin/downpub/listpub.cgi?catno.=56F0006XIE>.

Evans, Mark. « E-shopping trickles into the mainstream. » *The Globe and Mail*, 16 septembre, 1999, p.T1.

Kalb, Claudia and Karen Springen. « Is your cell really safe? Worries about a link between cellphone radiation and brain cancer still can't be dismissed, says a new study. » *Newsweek*, 7 août, 2000, p.63.

Industrie Canada. Fiche récapitulative des statistiques sur le commerce électronique au Canada. 2 mars, 2001 {cité le 30 juillet, 2001}. -Accès : <http://e.com.ic.gc.ca/francais/20.html>.

Kuchment, Anna. « One step ahead: Web-linked phones and PDAs are giving travelers more control over their plans. » *Newsweek*, 30 octobre, 2001. p.100.

« The New Wired World. » *Newsweek*, 20 septembre, 1999.

Oppenheimer, Todd. « The Computer Delusion. » *The Atlantic Monthly*, 280, n° 1, 1997, p.45-62.

Rosen, Larry D. and Michele M. Weil. *TechnoStress: Coping with technology @work @ home @play*. Etobicoke : John Wiley & Sons Canada, 1997.

Pilieci, Vito. « Senior surfers are the most avid, Web study finds: over-55 age group is demanding more services, better information. » *Ottawa Citizen*, 24 novembre, 2000, p.D1.

Statistiques Canada. *Équipement ménager selon le revenu et d'autres caractéristiques*, n°. 13-218-XPB au catalogue. Ottawa, 1997.

« A survey of the computer industry. » *The Economist*, 17 septembre, 1994, p.C3-C24.

United Kingdom. Trade and Industry. *Our Competitive Future: Building the Knowledge Driven Economy*. London : Office of Government Commerce, 1998.

World Economic Forum. *The Global Competitiveness Report*. Genève, 1997.

LA TECHNOLOGIE ET LES PERSONNES ÂGÉES : LE POINT DE VUE D'UN AÎNÉ

par

John Ryan
Coprésident, Community Access Program for Seniors
Municipalité régionale de Halifax, Nouvelle-Écosse

Septembre 2001
Conseil consultatif national sur le troisième âge

Introduction

Le dictionnaire définit la technologie comme étant l'application de la science à l'industrie ou au commerce. Je me pencherai sur l'usage de la technologie par les personnes âgées dans leur vie personnelle, dans le contexte commercial et, dans une certaine mesure, dans le domaine de la santé. J'entends adopter une approche positive, mais je reste conscient que toutes les personnes âgées de cinquante ans et plus ne partagent pas mon opinion. Il faut donc procéder prudemment et vaincre leur réticence. Récemment, j'ai participé à un projet dans le cadre duquel on a qualifié la technologie de « menace » pour les aînés. Pour ma part, je préfère la qualifier de « défi à relever » ou d'« opportunité. »

L'usage de la technologie a des conséquences sociales et économiques pour *toutes* les générations, mais il a un impact particulièrement senti chez la population plus âgée. En effet, nombre de personnes âgées n'ont pas autant d'instruction que les groupes d'âges plus jeunes et, par conséquent, un pourcentage plus élevé d'entre elles sont confrontées à des problèmes de lecture et d'écriture. En outre, les personnes âgées doivent faire plus attention aux ressources financières, car bon nombre d'entre elles ont des revenus fixes ou décroissants. De nombreuses aînées célibataires ont un très faible revenu. En outre, par suite de la mobilité croissante de notre population et du fait que les jeunes doivent quitter leur collectivité pour chercher du travail, nombre de personnes âgées se retrouvent sans les systèmes traditionnels de soutien familial. Lorsqu'on aborde le sujet des personnes âgées et de la technologie, on doit garder ces facteurs en mémoire.

Le téléphone

Dans cet article, j'aimerais parler des technologies ordinaires les plus souvent utilisées, celles dont presque tous les aînés se servent régulièrement, à commencer par le téléphone. Le téléphone a été l'objet de nombreuses innovations depuis son arrivée et, particulièrement, au cours de la dernière décennie. Ces innovations comprennent : l'afficheur, l'acheminement d'appels à un autre numéro, le répondeur et la boîte vocale. La majorité de ces services exigent des frais additionnels, un facteur dont doivent tenir compte les personnes à revenu restreint. Certains de ces nouveaux services sont faciles à utiliser; d'autres présentent des difficultés et exigent une formation plus poussée.

Outre la capacité de payer et la formation additionnelle, la décision d'utiliser ces services dépend du style de vie individuel. Ces services peuvent certainement être très utiles. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les aînés ont souvent des horaires très chargés et il est important pour eux de savoir qui a appelé et de retourner les appels manqués. Certains veulent pouvoir filtrer les appels. Il peut également être utile de laisser des messages pour la famille, les amis ou les établissements commerciaux lorsqu'on ne peut les rejoindre, particulièrement lorsqu'un membre de notre famille est malade ou que d'autres problèmes surviennent.

Il est important de choisir les options qui répondent le mieux à nos besoins. Tous ces services exigent du matériel additionnel et certains, notamment l'afficheur, le réacheminement d'appels et la boîte vocale entraînent des frais mensuels. Par contraste, les répondeurs sont relativement peu chers et ils n'entraînent pas de frais mensuels. On peut apprendre à utiliser ces services assez facilement.

Les répondeurs automatiques

Les répondeurs automatiques, ou boîtes vocales personnelles permettent aux appelants d'enregistrer des messages pour que la personne qu'ils tentent de rejoindre puisse les rappeler lorsqu'elle est disponible. Les appelants évitent ainsi de perdre du temps en faisant des appels téléphoniques répétés. Les gens qui reçoivent les messages téléphoniques savent qu'ils ne manquent pas d'appels importants.

Les systèmes de boîte vocale des entreprises permettent à celles-ci de traiter les appels des consommateurs rapidement et efficacement avec un minimum de personnel. Lorsqu'une personne appelle, un message enregistré est automatiquement activé. Ce message présente une liste d'options parmi lesquelles l'appelant doit choisir en appuyant sur la ou les touches correspondantes du clavier. Cela fait, une personne ou un message enregistré répond à l'appel. On avise parfois l'appelant de rester en ligne jusqu'à ce que quelqu'un prenne l'appel ou de laisser un message. L'appelant peut demander qu'on retourne son appel. Pour utiliser les systèmes de boîte vocale des entreprises il faut avoir un téléphone à clavier. L'appelant qui utilise un téléphone à cadran doit composer le zéro ou attendre que quelqu'un réponde à son appel.

Cette application de la technologie est celle qui semble poser le plus de problèmes aux personnes âgées. Les systèmes de boîte vocale varient considérablement d'une entreprise à l'autre; certains sont faciles à utiliser, tandis que d'autres semblent constituer un obstacle à la communication efficace. L'uniformisation des menus des boîtes vocales rendrait service à tout le monde, pas uniquement aux aînés. Les meilleurs systèmes de boîte vocale des entreprises devraient offrir aux appelants la possibilité de parler à une « vraie » personne et de laisser un numéro de téléphone pour qu'on puisse les rappeler. Après tout, l'objectif des systèmes est d'améliorer la communication avec les clients. Les directeurs des entreprises devraient voir à ce que leurs employés reçoivent une formation adéquate. Ils devraient également les encourager à répondre aux appels immédiatement, à moins que quelque chose d'important ne les en empêche, et à retourner les appels promptement. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas : les clients se plaignent de devoir attendre des jours avant qu'un appel soit retourné. Dans certains cas, il pourrait s'avérer nécessaire de demander aux employés de tenir un journal des messages enregistrés par leur boîte vocale et de noter la date et l'heure où les appels sont reçus et retournés. Les aînés qui ont des problèmes à cet égard devraient communiquer avec les directeurs des entreprises en faute. La boîte vocale est sensée aider le consommateur et non créer des obstacles à la communication.

Scanneurs de prix

La plupart des établissements commerciaux utilisent la technologie informatique et, en général, les clients sont très bien servis. Cependant, l'introduction des ordinateurs dans les magasins de détail, particulièrement dans les supermarchés, soulève des préoccupations. Le remplacement des étiquettes de prix apposées aux produits par des renseignements fixés aux tablettes au-dessous du produit pose des problèmes aux personnes âgées. Lorsqu'ils ont de la difficulté à déterminer le prix d'un produit, les aînés devraient demander de l'aide. Certains magasins de détail placent des scanners ici et là pour permettre à leurs clients de scanneur les produits pour savoir le prix. Cette nouvelle approche accélère les procédures de paiement et fournit automatiquement aux clients un reçu d'achat.

Le nouveau système comporte certains désavantages. Ainsi, les employés responsables de la mise à jour des fichiers des prix ne font pas toujours bien leur travail.

C'est particulièrement vrai dans le cas des produits soldés. Les clients doivent donc être vigilants et s'assurer que le prix indiqué est exact. En général, ces systèmes fonctionnement bien, rehaussent l'efficience et maîtrisent les coûts. Ils facilitent le contrôle des stocks et contribuent à assurer que les produits dont les clients ont besoin sont en stock. On leur doit également les programmes de primes que les supermarchés offrent à leurs clients.

Guichets bancaires automatiques

Par suite des fermetures de succursales des grandes banques et des réductions d'effectifs et des heures d'ouverture, l'usage des guichets bancaires automatiques augmente. Ces appareils sont plus pratiques pour les retraits d'espèces, les dépôts ou les vérifications de compte car ils sont accessibles à de nombreux endroits, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Et pourtant, de nombreuses personnes âgées hésitent à utiliser cette technologie. En effet, il faut d'abord obtenir une formation, bien que la plupart des banques se fassent un plaisir de l'offrir. Les membres de la famille et les amis peuvent aider à cet égard. Il est également important de comprendre les conditions d'utilisation de ces appareils. En général, les personnes âgées ne sont pas tenues de payer des frais; cependant, mieux vaut vérifier auprès de la banque et déterminer si cet avantage s'applique également aux guichets bancaires des banques autres que celles où se trouve notre compte.

Certaines améliorations pourraient être apportées aux guichets bancaires – on pourrait, notamment, normaliser les écrans. Les procédures varient d'une banque à l'autre, ce qui peut porter à confusion. L'emplacement des appareils est un autre problème; ceux-ci devraient être placés de manière à ce que les écrans soient faciles à lire et les lettres devraient être suffisamment grosses pour que les personnes âgées puissent les lire facilement. En outre, les appareils devraient être placés dans un endroit sûr. Cette mesure est particulièrement importante pour les gens qui utilisent les guichets bancaires après les heures d'ouverture des banques.

Les clients doivent souvent utiliser leur carte bancaire pour entrer dans la pièce où se trouve le guichet bancaire après la fermeture de la banque. Certaines personnes âgées

hésitent à entrer dans ces endroits lorsque d'autres personnes sont présentes. Elles se sentiraient sans doute plus en sécurité si un membre de la famille ou un ami était présent. On pourrait également, par mesure de sécurité, s'assurer que ces endroits sont bien éclairés. Une fois qu'on s'habitue à ce type de technologie, on se rend compte qu'elle présente de nombreux avantages et est très pratique.

Autres services bancaires automatisés

Outre les guichets bancaires, les banques ont recours à d'autres technologies pour servir leur clientèle. Le dépôt direct des fonds, couramment utilisé, est un excellent moyen de déposer des chèques dans son compte sans se rendre à la banque. Nombre d'aînés utilisent ce système pour déposer leurs chèques de Sécurité de la vieillesse et de Régime de pensions du Canada, et les autres prestations de retraite qu'elles reçoivent. Ce service est tout à fait pratique lorsque nos moyens de transport sont limités ou pendant les journées froides d'hiver. Outre le dépôt direct des fonds, de nombreuses personnes utilisent les systèmes de paiements d'avance pour régler leurs factures régulières, notamment le téléphone, l'électricité, l'assurance, le loyer et les taxes, sans quitter leur domicile. Il s'agit, encore une fois, d'un service très pratique pour les personnes âgées et pour celles qui ont de la difficulté à se déplacer. Il peut également économiser du temps et de l'argent puisqu'il évite les envois de paiements par courrier à différentes adresses.

Plus récemment, on a commencé à offrir des nouveaux services par téléphone ou par ordinateur, notamment le service bancaire et le dépôt des déclarations d'impôt. Ces services exigent une formation et une bonne compréhension des modalités. Ils valent la peine d'être envisagés, cependant, car ils sont sécuritaires et pratiques. Le nombre de personnes âgées qui utilisent un ordinateur augmente sans cesse et les services bancaires par ordinateur sont devenus une option valable. À l'instar des systèmes de dépôt direct et de paiements d'avance, le service bancaire par téléphone et par ordinateur permet de réduire le nombre de visites à la banque et d'effectuer ses transactions bancaires chez soi.

Le service bancaire par ordinateur ressemble au service bancaire par téléphone. Des mesures de sécurité protègent la confidentialité des transactions. Outre les transactions bancaires habituelles, les utilisateurs de ce service peuvent utiliser leurs ordinateurs pour gérer leurs investissements, obtenir des prêts et prendre des dispositions

pour une hypothèque. Depuis quelques années, de plus en plus de Canadiens utilisent leur ordinateur pour remplir leur déclaration d'impôt. Certains s'inquiètent de l'écart qui pourrait se créer entre les aînés qui utilisent cette technologie et ceux qui ne le font pas. Nous devons faire preuve de diligence à cet égard et faire tout en notre pouvoir pour l'éliminer.

Autres usages de l'informatique par les personnes âgées

Le *Journal of the American Medical Association* prédit dans son numéro du 28 mars 2001 que le nombre d'internautes plus âgés passera de 14 millions en 2000 à 27 millions d'ici 2003.[1] Pour leur part, les détaillants d'ordinateurs rapportent qu'il y a eu une augmentation considérable du nombre d'acheteurs âgés de 55 ans et plus. Bien que cette technologie ne soit pas adoptée par toutes les personnes âgées, on devrait fournir une formation aux utilisateurs et permettre aux personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur d'y avoir accès. Le Programme d'accès communautaire (PAC) offert conjointement par les gouvernements fédéral et provinciaux a mis des ordinateurs à la disposition du public gratuitement dans de nombreuses régions urbaines et rurales de chaque province. La Nouvelle-Écosse possède plus de 200 sites PAC. Dans le cadre du programme, des bénévoles (dont bon nombre sont des aînés) offrent une formation à des prix très raisonnables. La plupart des aînés désirent apprendre à envoyer et à recevoir des courriels et à consulter le Web.

L'ordinateur permet aux organismes d'aînés de communiquer rapidement, facilement et à peu de frais avec les autres organismes et leurs propres membres. Il facilite la préparation des bulletins, des avis, des affiches, des procès-verbaux et autres services aux membres.

Dès qu'elles s'habituent à l'ordinateur, les personnes âgées – comme les autres générations – veulent en savoir davantage. L'ordinateur devient alors leur source majeure d'information. Les voyages, la généalogie, les nouvelles et l'information sur la santé sont les principaux sujets d'intérêt. Le *Journal of the American Medical Association* rapporte qu'un nombre croissant d'aînés ont recours à l'ordinateur pour obtenir des renseignements sur la santé, ce qui a rendu nécessaire la prestation de renseignements sur les sources de renseignements les plus fiables. Au Canada, on

recommande le Réseau canadien de la santé comme étant un des sites les plus fiables (www.canadian-health-network.ca).

Le secteur des médicaments est un des domaines de la santé où l'ordinateur a été le plus utile aux aînés. Depuis vingt ans, les pharmacies ont recours à l'ordinateur pour maintenir à jour les dossiers concernant les médicaments des particuliers. Grâce à cette technologie, les pharmaciens sont en mesure de mieux servir leurs clients, car ils peuvent plus facilement déceler les interactions médicamenteuses, prévenir les patients des allergies, fournir des renseignements imprimés sur les médicaments et surveiller la conformité aux ordonnances. En outre, ils fournissent des reçus et facturent les régimes de médicaments.

L'ordinateur est un outil valable pour les aînés car il leur permet d'avoir accès au matériel pédagogique à domicile, que ce matériel se rapporte à des cours officiels, tels les cours en ligne, ou à des renseignements visant à améliorer leur bien-être. Il est particulièrement utile pour les personnes atteintes d'une incapacité ou qui ont des problèmes de transport. On continue à améliorer cette technologie pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle ou aux autres personnes handicapées d'avoir accès à l'information.

Outre l'ordinateur, la télévision, les magnétoscopes à vidéocassettes et à audiocassettes ont un énorme impact sur la vie des aînés, notamment dans les domaines de santé et de l'éducation. Ces formes de technologie facilitent la vie de tous les jours et fournissent des divertissements à domicile. Les audiocassettes redonnent aux personnes ayant une déficience visuelle la joie de connaître des livres qu'elles ne peuvent plus lire. Pour les personnes ayant une déficience auditive, les nouveaux appareils de correction auditive et les téléphones spéciaux représentent des progrès remarquables.

Conclusion

La technologie affecte pratiquement tous les aspects de notre vie. Il ne faut pas la considérer comme une menace, mais comme une possibilité à exploiter, en dépit des nombreux défis liés à son utilisation et, pour en tirer le maximum, il faut bien la gérer. Avec un peu de patience et de pratique, et parfois avec l'aide des autres, les aînés

peuvent profiter des bienfaits de la technologie. Il est donc important de relever les défis associés aux progrès de la technologie. Il faut que la communauté des affaires, en particulier, prête l'oreille et réponde aux préoccupations soulevées par les aînés et les autres.

RÉFÉRENCE

Brian Vastag. « Easing the Elderly Online in Search of Health. » *Journal of the American Medical Association*, 285, n° 12, 28 mars, 2001, p.1563-66.

L'ACCÉLÉRATION DU RYTHME DE L'INNOVATION POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE BIENS ET SERVICES DES CONSOMMATEURS ÂGÉS

par

Gale E. West, Ph.D.
Professeure adjointe en consommatique
Université Laval, Québec

Septembre 2001
Conseil consultatif national sur le troisième âge

La place des aînés au sein du marché de consommation

À travers l'histoire, les aînés ont été les membres les plus riches de presque toutes les sociétés du globe (Covey, 1991). Ils étaient et sont encore les propriétaires de la majorité des entreprises, des terres et des maisons, car ils ont eu toute une vie pour accumuler des richesses sous forme d'économies et de possessions. Les générations plus jeunes espèrent généralement atteindre ou surpasser la valeur nette moyenne du patrimoine de leurs parents. Étant donné que les consommateurs âgés ont toujours été plus riches que les consommateurs plus jeunes, on pourrait s'attendre à ce que les milieux d'affaires du monde entier se soient continuellement efforcés de mettre au point et de commercialiser des nouvelles technologies qui répondent aux besoins des consommateurs âgés. Mais tel n'est pas le cas.

Jusqu'à il y a environ 15 ans, les entreprises ignoraient littéralement les consommateurs âgés et n'accordaient aucune attention à leurs besoins et à leurs désirs (Robertson, 1984). Il y a plusieurs explications pour leur attitude et la plupart entrent dans cinq catégories. Premièrement, les entreprises savaient pertinemment que le nombre de consommateurs âgés était relativement faible. Ce n'est que tout récemment que l'espérance de vie a augmenté à son niveau sans précédent, contribuant ainsi à l'augmentation de la proportion de consommateurs âgés sur le marché. Deuxièmement, la majorité des entreprises étaient persuadées que les aînés n'avaient pas de besoins de consommation. Elles présumaient, en effet, que les consommateurs âgés achetaient ce dont ils avaient besoin au cours des périodes précédentes de la vie et qu'ils étaient entièrement équipés pour le reste de leur vie. À moins de vivre seuls, les consommateurs habitaient avec les membres de leur famille ou dans des établissements de soins de longue durée qui satisfaisaient à tous leurs besoins. En troisième lieu, les entreprises étaient persuadées que la majorité des personnes âgées vivaient dans la pauvreté et n'avaient pas suffisamment d'argent pour participer activement au marché de la consommation. Cette explication se rapproche de la vérité. Le taux de pauvreté parmi les consommateurs âgés était exceptionnellement élevé et n'a diminué que récemment. Quatrièmement, les entreprises croyaient que les consommateurs âgés, même s'ils étaient riches, conservaient leur argent pour le dépenser plus tard en soins de santé. Cinquièmement, les entreprises estimaient qu'il serait catastrophique, sur le plan publicitaire, d'associer l'image de leur société à celle d'un consommateur plus âgé. La règle du marketing était de ne jamais

rappeler aux consommateurs qu'ils vieillissent, car le vieillissement est associé au phénomène de la mort. Les services de marketing étaient persuadés que, pour vendre leurs innovations technologiques, ils devaient utiliser des publicités qui représentent des corps et des visages minces, beaux et jeunes.

Malheureusement, la plupart des entreprises continuent à ignorer le rôle économique des retraités sur le marché de la consommation. Elles continuent de croire que les consommateurs âgés ont déjà acheté tout ce dont ils ont besoin et qu'ils économisent pour leurs dépenses de santé futures. Elles savent également que le taux de pauvreté parmi les personnes âgées continue d'être très élevé, et qu'il est au second rang après celui des enfants. Les consommateurs âgés, il est vrai, connaissent la valeur de l'argent. Ils résistent donc à la tentation de dépenser inutilement pour acheter des nouveaux produits et services technologiques mis au point et commercialisés, en vérité, pour les consommateurs plus jeunes.

À compter des années 80, les entreprises ont commencé à constater trois choses à propos des consommateurs âgés. Tout d'abord, il devenait impossible d'ignorer la démographie. À l'instar de la population, les consommateurs vieillissaient! Les personnes retraitées étaient devenues le segment du marché des biens et services le plus dynamique. Ensuite, il devint de plus en plus évident que la génération actuelle des retraités n'était pas aussi pauvre que les générations précédentes (Zimmer et Chappell, 1993). À l'heure actuelle, la majorité des retraités reçoivent un revenu de retraite non pas d'une source, mais de trois : le régime public, le régime de l'employeur et les régimes personnels d'épargne-retraite. Les retraités d'aujourd'hui ont également accumulé plus de richesses que leurs parents, non seulement grâce au salaire qu'ils ont gagné pendant leur vie, mais parce que nombre d'entre eux ont vécu dans des familles à deux revenus. Les consommateurs âgés ont plus de dollars disponibles à dépenser sur le marché que les consommateurs plus jeunes, car ils ont moins de dettes à la consommation (hypothèque, prêts ou crédit) et peu de dépenses associées au travail ou aux enfants. Enfin, au milieu des années 80, les entreprises ont également été influencées par l'évolution de l'attitude de la société à l'égard du vieillissement. Les populations du monde entier ont commencé à promouvoir une image nouvelle, plus positive du vieillissement.

Un raz-de-marée de changements sur le plan du commerce et de la consommation

Les chercheurs en marketing ont cerné deux forces séquentielles qui ont sonné l'alarme au sein de la communauté des affaires. La première alarme s'est déclenchée dans les années 80 lorsque les entreprises se sont rendu compte de l'effet cumulatif du vieillissement de la population sur l'offre et la demande de biens et services. La génération du baby-boom agissait comme un véritable raz-de-marée au sein du marché (Wilkie, 1986). Tout a commencé dans les années 50, alors que le marché a été confronté au baby-boom qui a suivi la fin de la Seconde Guerre mondiale. Soudainement, les entreprises et les industries ont dû préparer la venue des bébés! Elles ont donc rapidement haussé la production de biens et services technologiques appropriés aux besoins des familles ayant des bébés et des jeunes enfants. Cependant, il fut très difficile de répondre à la demande de dernières nouveautés en matière de meubles de bébé, de vêtements pour bébés, de couches, de biberons, d'aliments pour bébés, de maisons individuelles avec jardins clôturés, de jeux et d'appareils photo. Les hôpitaux ont dû mettre à jour et élargir leurs services de maternité et embaucher des médecins et infirmières pédiatriques pour satisfaire aux besoins des femmes enceintes, des nouveau-nés et des jeunes enfants.

Dans les années 60, cependant, le marché a rapidement évolué. Le baby-boom était terminé et les enfants du baby-boom n'étaient plus des enfants! Les produits et services pour bébé disparaissaient; la demande de produits et services appropriés à l'école était en surchauffe mais il y avait une pénurie. On avait besoin d'enseignantes et d'enseignants, d'établissements scolaires, d'autobus, de calculatrices, de machines à écrire électriques, de vélos, de terrains de jeu et de centres de loisirs municipaux et, encore une fois, le marché avait de la difficulté à s'adapter. Dès que les innovations technologiques étaient en place pour répondre à la demande, il était trop tard. Les enfants du baby-boom vieillissaient et abordaient une nouvelle étape de leur vie.

Au milieu des années 70 et 80, les enfants du baby-boom étaient devenus des adolescents et ils se dirigeaient rapidement vers l'âge adulte. Ils voulaient maintenant des voitures, des universités, des appartements, des meubles, de la musique, des boissons gazeuses, des plats-minute, des produits de beauté et des films. Par suite du nombre élevé de jeunes adultes ayant un surplus d'énergie et d'ingéniosité, il a fallu accroître le nombre

de policiers pour venir à bout du taux de criminalité plus élevé de cette période. Beaucoup trop rapidement, les enfants du baby-boom ont eu besoin de leurs propres maisons individuelles pour élever la deuxième génération du baby-boom, c'est à dire les bébés des enfants du baby-boom (Foot, 1999).

Le temps s'est écoulé et à la fin des années 90, les enfants du baby-boom avaient atteint l'âge moyen et vieillissaient. Ils se préoccupaient maintenant de leur allure et de leur revenus de retraite éventuels. On s'est donc servi des progrès réalisés dans le domaine de la technologie pour créer des nouveaux aliments de santé, des produits de santé, des produits pour le soin de la peau et autres produits de luxe. Les enfants du baby-boom exigeaient des services de planification financière et d'investissement pour planifier leur propre retraite, qui approchait à grands pas. Malheureusement, encore une fois, les entreprises ont concentré leurs efforts sur les consommateurs de la génération du baby-boom qui étaient dans la quarantaine ou la cinquantaine au lieu d'adopter une perspective de conception universelle qui aurait plu à tous les consommateurs, y compris ceux de 65 ans et plus.

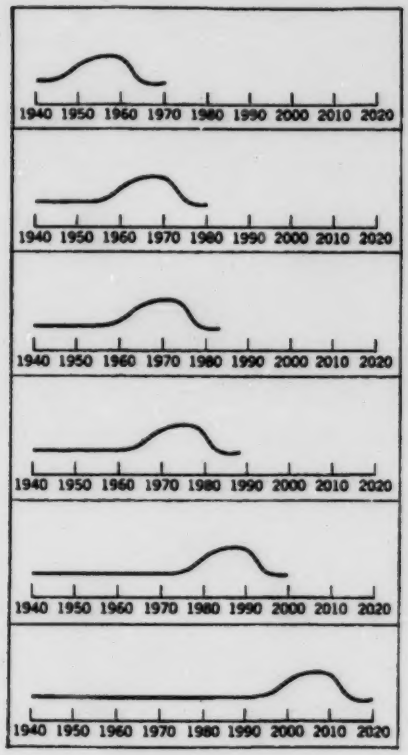
Le raz-de-marée du baby-boom a provoqué la naissance et la mort accélérée de nombreuses entreprises qui ont oublié de tenir compte du vieillissement de leur marché consommateur (Mowen, 1987). Le vieillissement de la population a surpris la plupart des entreprises. Par exemple, dans les années 50 et 60, l'industrie laitière a pris des mesures pour produire une quantité sans précédent de lait liquide pour les jeunes enfants du baby-boom qui avaient besoin de lait pour renforcer leurs dents et leurs os. Or, dans les années 80, les enfants du baby-boom ne buvaient plus de lait. Le coca-cola et la bière les avaient conquis. Le surplus de lait liquide a forcé l'industrie laitière à avoir recours à de nouvelles technologies pour transformer son produit, et de là la création et le marketing agressif des yogourts, des crèmes glacées spéciales et des fromages. Voici un autre exemple. Le fabricant de jeans Levi-Strauss a connu une croissance très rapide dans les années 60 et 70, alors que les enfants du baby-boom étaient des hippies adolescents. Lorsque les hippies sont arrivés sur le marché du travail dans les années 80, les jeans étaient interdits aux lieux de travail. Les bénéfices de Levi se sont effondrés et l'entreprise a dû fermer un grand nombre d'usines. Prenant conscience du vieillissement de leur clientèle, les entreprises ont commencé à se rendre compte qu'elles devaient

utiliser les innovations technologiques pour « vieillir » leurs produits et services pour conserver leur clientèle.

Une deuxième force travaillait avec acharnement pour sensibiliser les entreprises aux consommateurs âgés. Cette force a pris la forme d'un nouveau mouvement de consommateurs animé par l'American Association of Retired People (AARP). Selon des chercheurs en marketing gérontologique au Canada, en Grande-Bretagne, aux États-Unis et en France, l'AARP était (et reste) le champion du lobbying de consommation au nom des personnes retraitées (Foot, 1999; Gunnert, 1998; Moschis, 1994; Trèguer, 1994). Son énorme influence sur la communauté des affaires découlait de l'importance de son effectif. L'organisme a commencé par transmettre le message de ses membres aux entreprises et à exiger que les innovations technologiques portent sur les produits et services destinés aux personnes retraitées. Il a fait savoir aux entreprises que toutes les personnes retraitées n'étaient pas pauvres et qu'elles avaient des besoins spéciaux en matière de produits et services. Il a également mis en œuvre un programme visant à enseigner aux entreprises à commercialiser leurs produits auprès des retraités et a dressé une liste de règles exhaustives et rigoureuses que les entreprises devaient respecter pour faire paraître des publicités dans sa revue à succès *Modern Maturity*. Enfin, il a exigé que l'industrie de la publicité améliore l'image du vieillissement dans ses campagnes de publicité.

On peut affirmer qu'aujourd'hui les industries s'intéressent davantage au marché des plus de 50 ans. Cependant, l'intérêt ne mène pas toujours à l'action. Zimmer et Chappell (1993) ont découvert que la plupart des produits et services innovateurs pour consommateurs âgés sont créés et commercialisés pour les personnes âgées les plus âgées. Par exemple, les derniers produits mis en marché comprennent des serviettes pour incontinents, des ustensiles de cuisine ergonomiques pour les personnes atteintes d'arthrite et nombre d'appareils pour la salle de bains qui, théoriquement, préviennent les chutes. Cette préoccupation centrale porte à croire que les entreprises continuent d'associer le vieillissement à la fragilité physique. Mais elle pourrait également être le reflet des préoccupations des enfants du baby-boom qui tentent d'aider leurs parents à conserver leur autonomie.

Figure 6. Effet du raz-de-marée des *baby-boomers* sur le marché



Des exemples tirés de trois industries démontrent que les entreprises ne répondent pas à la demande de progrès techniques en ce qui concerne les produits et services pour consommateurs retraités : l'industrie des loisirs et voyages, l'industrie de l'automobile et des transports et l'industrie alimentaire.

Lacunes de l'industrie des loisirs et voyages

Nombre de consommateurs âgés aiment voyager. Examinons les hôtels où les retraités doivent rester lorsqu'ils sont en voyage (Wuest et coll., 1998). La majorité des hôtels ont-ils un éclairage approprié aux yeux fatigués des voyageurs? Les aires publiques, notamment halls d'entrée, couloirs et restaurants, sont-elles conçues en fonction des personnes âgées? Les panneaux sont-ils placés dans des endroits bien en vue? Lorsque les voyageurs âgés arrivent à leur porte, celle-ci s'ouvre-t-elle à l'aide d'une manette ou d'une poignée à l'ancienne mode, plus difficile à ouvrir? La chambre est-elle dotée d'un éclairage de nuit approprié pour permettre aux personnes de se rendre du lit à la salle de bains en toute sécurité pendant la nuit? Est-ce que le bain ou la douche comporte des barres d'appui au cas où la personne glisserait en tentant d'atteindre le shampoing oublié sur le comptoir? Si l'on réfléchit à ces petits détails technologiques, conçus en théorie pour les consommateurs âgés, on se rend compte rapidement que ces modifications rendraient service à tous les consommateurs, quels que soient leur taille, leur âge ou leur capacité physique.

Lacunes de l'industrie de l'automobile et des transports

La plupart des activités de loisirs exigent des déplacements et les consommateurs jeunes et âgés doivent souvent conduire ou prendre l'autobus, le train ou l'avion. Ces moyens de transport répondent-ils aux besoins des consommateurs âgés? Examinons brièvement l'automobile (Lefrançois et D'Amours, 1997; MacDonald, 1989). La dimension et l'emplacement de l'équipement du tableau de bord conviennent-ils aux consommateurs âgés? Les boutons sont-ils faciles à lire, à rejoindre et à manipuler? Le témoin du clignotant est-il suffisamment gros pour qu'on puisse l'apercevoir facilement lorsque la lumière clignote? Le bruit qu'il émet est-il entendu facilement? Si l'industrie de l'automobile utilisait son savoir-faire pour actualiser ces appareils afin de répondre aux besoins des consommateurs âgés, les consommateurs de tous âges en bénéficieraient. Les études démontrent que même les jeunes conducteurs sont impliqués dans des accidents mortels en tentant d'ajuster la circulation de l'air, la régulation thermique, la station de radio ou le son, etc. Si ces boutons étaient plus accessibles, lisibles et faciles à manipuler, les routes seraient moins dangereuses pour tout le monde.

La plupart des gens ignorent que les réseaux d'autoroutes du monde entier ont été conçus et construits pour les conducteurs « moyens. » Évidemment, le terme « moyen » désignait un conducteur âgé de 25 à 35 ans. La taille et les couleurs des caractères et du fond, ainsi que la distance requise entre les signaux de route et les sorties, ont été déterminées en fonction de l'acuité visuelle et du temps de réaction de jeunes conducteurs (Lefrançois et D'Amours, 1997). La minuterie qui contrôle les passerelles à piétons permettent à une personne en bonne santé, âgée de 25 à 35 ans, de traverser la rue sans se hâter. Le délai est-il suffisamment long pour les consommateurs âgés? Il est certainement trop court pour les mères de jeunes enfants qui s'empressent de traverser la rue avant que le feu ne change. Certains services de transport public commencent seulement à discuter de la nécessité d'installer des « aires de refuge » au milieu des rues à quatre voies pour permettre aux piétons d'attendre dans une aire de sécurité au milieu de la rue le prochain signal donnant aux piétons le droit de traverser.

Lacunes de l'industrie alimentaire

Les spécialistes de la mise en marché ont beaucoup appris de l'échec de commercialisation initial de produits tels que les serviettes pour incontinents et les légumes en purée pour adultes. La société Procter & Gamble a découvert très tôt qu'il était impossible de commercialiser les « *Attends* » en utilisant le terme « couches. » Heinz, pour sa part, a découvert qu'un nombre très peu élevé de consommateurs âgés ont besoin d'aliments en purée et que ceux qui doivent les consommer préfèrent acheter des aliments pour bébés, prétendant qu'ils nourrissent des petits-enfants en visite!

Les magasins d'alimentation devraient réfléchir davantage aux besoins des consommateurs âgés (Alberta Council on Aging, 1999). Ces derniers aimeraient qu'on les aide à porter leurs épiceries à leur voiture ou qu'on livre leurs achats à domicile. Les jeunes familles toujours à court de temps apprécieraient également ces services. Les courses sur Internet avec livraison à domicile pourraient éventuellement constituer une option valable pour les consommateurs âgés des centres urbains, pourvu que les programmeurs élaborent ce genre de site Web en tenant compte des besoins des consommateurs âgés. Une femme atteinte d'arthrite, clouée à la maison par une tempête de neige, pourra peut-être un jour s'asseoir devant un magasin d'alimentation virtuel, naviguer d'une allée à l'autre, d'un produit à l'autre et choisir ce qu'elle veut. Sa liste

d'emplettes virtuelle serait imprimée au magasin; un employé ramasserait tous les articles et, après être passé à la caisse, se rendrait au véhicule de livraison à domicile du magasin. La femme réglerait ses achats à la porte, puis rangerait ses épiceries. Les nouvelles technologies pourraient peut-être contribuer à la conception d'emplacements de repas communautaires avec systèmes de transport adéquat et à l'amélioration des programmes de repas à domicile (p. ex. la popote roulante).

Comment accélérer le rythme du changement

Il est évident que les entreprises et les industries réagissent lentement et sélectivement aux besoins et aux désirs des consommateurs âgés. Cet article a souligné certaines lacunes dans les secteurs des voyages, des transports et de l'alimentation. Il y a également de nombreuses déficiences sur les marchés de l'enseignement, de l'habitation, des fournitures et accessoires d'ameublement de maison, des produits pharmaceutiques et des soins de santé, pour n'en nommer que quelques-uns. Dans la plupart des cas, il suffirait d'apporter de simples modifications à des produits et services existants. Dans d'autres cas, les entreprises devraient s'attacher à concevoir, à mettre au point et à commercialiser des nouveaux produits pour répondre à des besoins dont personne n'a tenu compte jusqu'à présent. Il est important de se rappeler que les modifications et les nouveaux développements bénéficieront vraisemblablement à TOUS les consommateurs, et non pas uniquement aux personnes retraitées. La demande de produits et services appropriés excède manifestement la réponse de l'industrie.

Les industries feraient bien de prêter une oreille plus attentive au marché « d'âge mûr. » Elles devraient d'ailleurs envisager d'embaucher des personnes retraitées comme consultants en produits et services, et mener des recherches auprès de groupes cibles regroupant des retraités. Les recherches auprès de groupes cibles permettraient aux personnes retraitées d'exprimer leur opinion et de faire part de leurs besoins directement aux entreprises. Cependant, la plupart des entreprises semblent être atteintes d'une déficience auditive lorsqu'il s'agit d'écouter attentivement les commentaires des consommateurs âgés. La génération actuelle de consommateurs âgés ne devrait pas attendre que le raz-de-marée des enfants du baby-boom oblige les entreprises et les industries à agir car, d'ici là, il sera trop tard. Pour se faire entendre, les consommateurs âgés doivent faire du bruit, déposer des plaintes, présenter leurs revendications et faire comprendre aux entreprises qu'elles ont tort de les ignorer. Pour les consommateurs âgés, c'est maintenant qu'il faut agir.

RÉFÉRENCES

Alberta Council on Aging. *Senior Friendly Grocery Store Guidelines: A Collaborative Project between the Dietitians of Canada and the Alberta Council on Aging.* Edmonton, AB : Alberta Council on Aging, 1999.

Canadian Parks Recreation Association. *Illuminating Our Future: Parks and Recreation in Canada, Final Report of Proceedings.* Harrison Hot Springs, Colombie-Britannique, 18 - 21 février, 1998.

Covey, H.C. « Old age and historical examples of the miser. » *The Gerontologist*, 31, N°. 5, 1991, p.673-78.

De Saint Exupéry, Antoine. *Le petit prince.*

Foot, David K. *Entre le Boom et l'Écho 2000 : Comment mettre à profit la réalité démographique à l'aube du prochain millénaire.* Toronto : Les Éditions du Boréal, 1999.

Gunter, B. *Understanding the Older Consumer: The Grey Market.* London : Routledge, 1998.

Lefrançois, R et M. D'Amours. La performance des automobilistes âgés dans les situations de conduite difficile. *La Revue canadienne du vieillissement*, 16, N°. 2, 1997, p.320-335.

Leighton, C. et C. Seaman. « Food retailing: an opportunity for meeting elderly consumers' needs. » *Nutrition and Food Science* N°. 4/5, 1997, p.4i-4vii.

MacDonald, A. *Transport : options pour l'avenir : questions reliées à la sécurité des conducteurs et des piétons âgés.* Ottawa : Conseil consultatif national sur le troisième âge, 1989.

Moschis, G. P. *Marketing Strategies for the Mature Market.* Westport, CT : Quorum Books, 1994.

Mowen, J. C. *Consumer Behavior*. N.Y. : MacMillan Publishing Co., 1987.

National Institute of Nutrition. Survey of agri-food and health care industries. *Food and Nutrition Opportunities in the Seniors' Market*. Ottawa : National Institute of Nutrition, 1996, p.35-46.

Robertson, T.S.; J. Zielinski et S. Ward. *Consumer Behavior*. Glenview, Illinois : Scott, Foresman and Co., 1984.

Tréguer, J-P. *Le Senior Marketing : Vendre et communiquer au marché des plus de 50 ans*. Paris : Dunod, 1994.

Wilkie, W. L. *Consumer Behavior*. N.Y. : John Wiley and Sons, 1986.

Wuest, B. E. S., D. A. Emenheiser et R. F. Tas. « The importance of hotel/motel products and services as perceived by older consumers. » *Marriage and Family Review* 28, N°. 1/2, 1998, p.225-238.

Young, J. H. *American Health Quackery*. Princeton, New Jersey : Princeton University Press, 1992.

Zimmer, Z. et N. Chappell. *Neglected Needs and Emerging Opportunities in Seniors' Markets: An Argument for Future Research*. Victoria, British Colombia : Centre on Aging, University of Victoria, 1993.

RECOURS À LA TECHNOLOGIE PAR LES PERSONNES ÂGÉES DÉSIREUSES DE CONTINUER À LIRE APRÈS UNE PERTE DE VISION

par

Ellen Bouchard Ryan, Selina Bajorek, Ann P. Anas et Miranda Beamer
Université McMaster et Université de Toronto

Septembre 2001
Conseil consultatif sur le troisième âge

Répercussions de la perte de vision sur la lecture

Les troubles oculaires liés à l'âge (en particulier la dégénérescence de la macula, le glaucome, la rétinopathie diabétique et les cataractes) peuvent empêcher les aînés de lire par plaisir et dans le cadre de leurs activités quotidiennes. La perte de vision, une des incapacités les plus fréquentes dans la population en général, frappe surtout les personnes âgées de plus de 65 ans (Branch et coll., 1989; Lubinski et Higginbotham, 1997). Au Canada, plus d'une personne sur neuf âgée de plus de 65 ans et plus d'une sur quatre âgée de plus de 80 ans est atteinte d'une perte de vision grave (Institut national canadien pour les aveugles, 1998).

Des entrevues menées auprès de 40 personnes âgées ayant une déficience visuelle ont permis de mieux connaître l'utilisation qu'elles font des appareils de simple et de haute technologie pour avoir accès aux documents écrits (Ryan et coll., 2001).

Lire pour se divertir et pour demeurer productif

Certains aînés ont estimé devoir « abandonner sagement » certaines lectures (d'abord les livres, puis les articles de journaux et enfin les grands titres) à mesure qu'elles perdaient la vue par suite d'une des maladies susmentionnées. D'autres ont élaboré des stratégies pour continuer à « lire » (i.e. consulter efficacement le matériel écrit). La lecture est tout aussi importante pour les personnes âgées ayant une déficience visuelle après le début de leur incapacité qu'avant. À l'exception des journaux et des magazines, les types de lectures sont semblables. Avant et après la perte de l'acuité visuelle, les personnes désirent lire pour apprendre et par plaisir (Gold, 1990). Trente ans après avoir perdu la vue, un interrogé de 88 ans déclarait que la lecture demeurait son passe-temps préféré. Pour s'y adonner, il avait recours à des livres parlants et à un ordinateur perfectionné. Un autre interrogé, frappé d'une perte de vision grave pendant ses études de premier cycle alors qu'il était dans la soixantaine, a poursuivi par la suite ses études post-universitaires sans utiliser un ordinateur.

Le rôle de la lecture dans les activités quotidiennes

La lecture influence la qualité de vie, non seulement pour ce qui est des loisirs et des activités productives, mais également pour la vie de tous les jours. Les aînés ayant une déficience visuelle interviewés disent devoir surmonter des obstacles liés aux textes imprimés dans toutes les activités de la vie quotidienne (préparation des repas, courses, déplacements, finances, entretien ménager et prise de médicaments (Lawton et Brody, 1969). Ces activités exigent principalement la lecture de textes imprimés, de cadrans et de la monnaie. Les courses et les déplacements exigent l'établissement d'un horaire régulier, l'usage de loupes ou de listes à gros caractères et une aide de la part du personnel et des autres clients. Pour certaines personnes, la cane blanche est un signal bien accueilli qui facilite la demande d'aide pour lire les panneaux, les étiquettes et autres renseignements. Pour d'autres, le stigmate de la cane blanche contrecarre son utilité. Dans d'autres domaines, une personne peut utiliser des cadrans élargis ou tactiles; des répertoires, des recettes ou des chèques à gros caractères; l'aide du téléphoniste pour signaler; le service bancaire par téléphone; ou les logiciels informatiques pour la gestion des rendez-vous, de l'information et des finances.

Technologies d'aide à la lecture

Divers appareils permettent aux personnes âgées ayant une déficience visuelle de continuer à lire (Beaver et Mann, 1995; Mann et coll., 1997). La majorité des personnes dont l'acuité visuelle est réduite utilisent des loupes pour les textes écrits jusqu'au moment où leur vue n'est plus adéquate (Stone et coll., 1997). Les loupes sont portables, relativement peu coûteuses et commodes pour bon nombre d'activités quotidiennes, notamment la préparation des repas et les courses. D'un autre côté, la détérioration accrue de la vue exige des changements fréquents de loupes. De plus, les personnes doivent avoir recours à des stratégies organisationnelles pour savoir où trouver leurs loupes (p. ex. toujours remettre la loupe à sa place). À cause des impératifs physiques associés à l'usage d'une loupe pendant de longues périodes, celle-ci n'est peut-être pas une solution complète aux problèmes de lecture.

Les livres parlants (livres enregistrés sur audio-cassette par des bénévoles ou des lecteurs professionnels) permettent à une personne de lire des textes longs tout en étant à

l'aise. Une variété impressionnante d'ouvrages classiques et récents sont mis à la disposition des personnes ayant une déficience visuelle par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et le système de bibliothèques publiques. Les livres parlants permettent aux usagers de s'adonner à d'autres activités en écoutant. Cependant, l'écoute des livres parlants exige l'acquisition de nouvelles compétences attentionnelles, tandis que la coexistence de troubles de l'ouïe pose un autre obstacle lié à l'âge à certaines personnes âgées. En outre, le choix spontané du matériel de lecture est impossible, car les livres doivent être commandés à l'avance à partir d'une liste prédéterminée.

La structure fixe, uni-directionnelle des audio-cassettes est convenable pour les livres comportant un seul récit (p. ex. fiction, biographie ou histoire). Elle convient moins au matériel informatif qui se lit habituellement rapidement et d'une façon très individualisée (p. ex. les journaux). Le développement actuel de la technologie numérique prépare la voie de la production plus souple de livres audio. En particulier, les disques compacts offrent l'accès sélectif au matériel plutôt que l'accès linéaire.

La télévision en circuit fermé permet à l'utilisateur d'agrandir n'importe quel document et de le visionner à l'aide d'un écran de télévision. L'appareil est souple en ce qu'il permet de modifier le degré d'agrandissement selon l'usage et l'utilisateur, de lire des documents de toutes dimensions et d'agrandir les textes écrits à la main et les images en plus du matériel écrit. Cependant, il est peu portable et le déplacement de l'image au cours du balayage du matériel cause des étourdissements chez certains utilisateurs.

L'ordinateur est doté de matériel polyvalent pouvant être adapté aux besoins d'un seul utilisateur ou de plusieurs utilisateurs. Pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle, les grands moniteurs offrent l'affichage de gros caractères et des dispositifs de grossissement de l'image, tandis que les scanneurs et les logiciels permettent à une voix informatisée de lire des documents imprimés à haute voix. On dispose maintenant de lecteurs sonores d'écran qui présentent oralement les renseignements affichés sur l'écran. Des logiciels de dictée permettent au particulier d'utiliser l'ordinateur à l'aide de commandes verbales plutôt qu'au moyen du clavier et de la souris. Les logiciels de base de données permettent à l'utilisateur de conserver des renseignements utiles (p. ex. répertoire, recettes, information financière, généalogie et passe-temps) et de les consulter

facilement. L'équipement spécial utilisable pour le courriel et Internet (gros caractères, synthétiseurs texte-parole, empreintes vocales) facilite la correspondance avec la famille et les amis et rehausse l'accès aux sources additionnelles de renseignements concernant l'actualité, la santé et les passe-temps. Par l'entremise de VISUNET Canada, l'INCA offre aux Canadiens ayant une déficience visuelle des services Internet spécialisés qui leur permettent de consulter le catalogue national en ligne des livres parlants, de télécharger des livres parlants dans leur ordinateur personnel et de « lire » les quotidiens.

En outre, l'ordinateur facilite la préparation de matériel pour les personnes qui n'utilisent pas l'ordinateur elles-mêmes. Par exemple, il est possible de préparer les documents en gros caractères (l'utilisateur peut choisir la grandeur et la police) pour la lecture ou autres usages, tels le courrier d'arrivée, les recettes, le répertoire et l'agenda personnel.

Comme on l'a mentionné dans cette collection d'articles, certains obstacles empêchent les gens de se prévaloir des avantages croissants de la technologie informatique. En effet, les nouveaux usagers doivent apprendre une nouvelle langue qui comporte de nombreux termes spécialisés (p. ex. octet, traitement de texte), confère un sens nouveau à des termes ordinaires (p. ex. souris, scanner, brancher, document) et renferme des phrases intimidantes (p. ex. opération illégale, erreur fatale). Enfin, le grand nombre de détails à apprendre et à se rappeler, l'évolution constante des logiciels et du matériel et l'imprévisibilité des systèmes informatiques compliquent l'usage de l'ordinateur.

Les aînés ayant une déficience visuelle commencent souvent à utiliser l'ordinateur comme un appareil fonctionnel sans expérience préalable en informatique. Elles se servent des logiciels et du matériel mis à leur disposition par l'INCA et les autres organismes de services sociaux, mais il faut les modifier pour les rendre conviviaux et assurer une formation continue plus intense. La complexité et l'imprévisibilité des systèmes informatiques nécessaires aux lecteurs sonores d'écran et aux systèmes de dictée expliquent pourquoi certaines personnes âgées ayant une déficience visuelle hésitent à se fier à ce type de technologie. Un soutien social et technique continu peut faciliter le passage vers la lecture et l'écriture assistée par ordinateur.

Enjeux sociaux touchant les déficiences visuelles et la technologie

Les aînés ayant une déficience visuelle peuvent se prévaloir de la technologie pour consulter les documents écrits. Les progrès actuels et futurs de la technologie devraient faciliter l'usage de l'ordinateur et faire baisser les prix. Cependant, nombre d'obstacles sociaux doivent être éliminés.

Tout d'abord, les personnes âgées ayant une déficience visuelle n'ont pas facilement accès aux renseignements sur les appareils fonctionnels pour la lecture. Par surcroît, comme les professionnels qui s'occupent des aînés ignorent souvent l'importance de la lecture pour la qualité de vie de leurs clients, surtout en ce qui concerne les loisirs, les activités de tous les jours et la productivité, ils sont habituellement mal informés sur les appareils fonctionnels. Les ophtalmologistes ont tendance à se concentrer sur l'aspect médical des troubles oculaires de leurs clients, plutôt que de leur offrir des services de consultation ou même de cheminement pour les aider à composer avec leur perte de vision. Les ressources de l'INCA sont à la disposition des Canadiens âgés qui perdent la vue, mais on croit souvent à tort que cet organisme dessert uniquement les aveugles. Les aînés ayant une déficience visuelle ont droit à un soutien financier pour les appareils fonctionnels dans certaines provinces, mais cet appui devrait constituer une priorité dans toutes les provinces. Les programmes universitaires et d'éducation permanente devraient offrir des cours sur l'incidence et les conséquences des déficiences visuelles chez les personnes âgées et sur les appareils fonctionnels et les services disponibles. Les cours devraient notamment aborder le problème des personnes âgées difficiles à rejoindre qui, par suite de leur isolement social, ne connaissent pas les appareils et les services mis à leur disposition. Enfin, les brochures à petits caractères ne sont d'aucune utilité pour aînés atteints d'une perte de vision à moins que leur famille ou leurs amis ne leur transmettent l'information.

Les barrières sociales limitent également l'usage des appareils fonctionnels. Étant donné les stéréotypes positifs et négatifs de la vieillesse, les aînés hésitent à s'identifier à l'image de fragilité/d'incapacité négative en utilisant les appareils fonctionnels. En outre, étant donné que les personnes âgées ne sont pas sensées être productives, les attentes de la société favorisent souvent l'abandon graduel des activités plutôt que les accommodements en vue de les maintenir. Les sentiments de honte et de négativisme

mènent souvent à l'inaction. Enfin, tous les groupes d'âge croient à tort que les personnes d'un certain âge sont trop vieilles pour apprendre à utiliser les nouvelles technologies.

Certaines barrières à la communication sont inhérentes à l'usage de l'ordinateur. En effet, les « aides » techniques et sociales sous-estiment parfois la capacité de l'apprenant plus âgé et règlent les problèmes informatiques sans lui apprendre à les régler lui-même ou à les éviter à l'avenir. En outre, elles hésitent à parler de l'aspect conceptuel du fonctionnement de l'ordinateur avant d'aborder les détails et utilisent trop de jargon informatique. Cette tendance à sous-estimer la capacité de l'utilisateur âgé et à ne pas faire suffisamment d'efforts pour parler sérieusement des problèmes informatiques est encore plus vive lorsque la personne est également atteinte d'une déficience visuelle. Étant donné les stéréotypes concernant la productivité moindre des aînés et des personnes handicapées, les aides n'ont pas toujours suffisamment de respect pour le besoin d'autonomie des personnes ayant une déficience visuelle.

Conclusion

Contrairement à une cane blanche, la technologie informatique offre les avantages de la conception universelle qui ne stigmatise pas l'utilisateur. De plus, les aînés ayant une déficience visuelle ont été parmi les premiers de leur groupe d'âge à tirer avantage des progrès de première ligne, puisque les avantages évidents pour la lecture et l'écriture et le soutien financier disponible peuvent neutraliser les aspects du « fossé numérique » qui divise les générations.

RÉFÉRENCES

Beaver, K. A. et W. Mann. « Overview of technology for low vision. » *American Journal of Occupational Therapy*, 49, 1995, p.913-921.

Branch, L. G., A. Horowitz et C. Carr. « The implication of everyday life of incident self-reported visual decline among people over age 65 living in the community. » *The Gerontologist*, 29, 1989, p.359-365.

Institut national canadien pour les aveugles. *Consultation nationale sur la crise associée à la perte de vision*. Toronto : 1998.

Gold, J. *Read For Your Life*. Toronto : Fitzhenry and Whiteside, 1990.

Lawton, M. P., et E. M. Brody. « Assessment of older people: Self-maintaining and instrumental activities of daily living. » *The Gerontologist, 9*, 1969, p.179-185.

Lubinski, R. et D. J. Higginbotham. *Communication technologies for the elderly: Vision, hearing, and speech*. San Diego : Singular Publishing Group, Inc., 1997.

Mann, W. C., D. Hurren, M. Tomita et B. Charvat. « A 2-year study of coping strategies of home based frail elders with vision impairment. » *Technology and Disability*, 6, 1997, p.177-189.

Ryan, E. B., S. Bajorek, A. P. Anas et M. Beamer. (2001, à soumettre). *Coping with age-related vision loss in everyday reading activities*. Université McMaster, manuscrit non publié.

Stone, J., W. Mann, J. Mann et D. Hurren. « Use of magnifiers by older persons with low vision. » *Technology and Disability*, 6, 1997, p.169-175.

LES ROUTES DE CAMPAGNE : BRANCHER LES AÎNÉS CANADIENS EN MILIEU RURAL

par

Donald A. King
Seniors' Education Centre
Centre for Continuing Education
University of Regina

Septembre 2001
Conseil consultatif national sur le troisième âge

Introduction

Assis à la fenêtre du restaurant dans une petite ville de la Saskatchewan, je refléchis, en déjeunant, aux conversations et à la camaraderie autour de moi, à la route de campagne que je viens de parcourir et au sifflet du train qu'on entend au loin. Conversations, routes de campagne, chemins de fer – tous ont joué un rôle important dans le développement du monde rural. Je me demande, cependant, comment le Canada rural réagit aux temps nouveaux. Comme le mentionnent Luke et ses collègues (1998), les changements que nous vivons ne sont pas triviaux.

Les nouveaux développements des télécommunications et de l'informatique sont en train de changer le monde aussi radicalement que la révolution agraire et la révolution industrielle l'ont fait il y a plusieurs siècles. Nous sommes maintenant rendus à la dernière phase de la révolution informationnelle, l'informatisation de la société par le truchement du contrôle informatique des technologies courantes telles voitures, téléphones, ascenseurs, cuisinières, laveuses, télévisions, magnétoscopes, guichets bancaires automatiques et ordinateurs personnels. Ces technologies sont en voie de transformer nos rapports avec notre monde et les gens qui nous entourent.

La révolution informatique est probablement la force la plus importante qui façonne les collectivités d'aujourd'hui – y compris les collectivités rurales. Des routes de campagne d'un style nouveau sont en construction à mesure que l'informatique de gagne les collectivités rurales. Les groupes de discussion « chat » sont en voie de remplacer les rencontres au restaurant du coin.

Cependant, il y a une disparité entre les aînés des milieux urbains et ceux du monde rural. Le Canada urbain évolue rapidement et l'accès continu aux nouvelles technologies sera sans doute disponible dans un délai très court. Au Canada métropolitain, il s'agira de déterminer combien de fournisseurs tenteront de servir les clients et non si les services seront offerts. Pour les Canadiens des régions rurales et éloignées, l'avenir s'annonce plus précaire.

À mesure que nous avançons dans le 21^{e} siècle, les populations rurales, particulièrement les personnes âgées, circuleront-elles sur l'autoroute de l'information

avec sa multitude de services comme elles le font maintenant sur les routes de campagne? Mordront-elles la poussière? Où se poursuivront les conversations de campagne?

Des liens à créer

Bien que le nombre de Canadiens ayant accès aux ordinateurs, à Internet et à diverses technologies courantes ait augmenté, « le fossé numérique » entre les « techno-nantis » et les « techno-démunis » de l'information et de la communication continue à s'élargir. Cette réalité affecte davantage les aînés en milieu rural qu'en milieu urbain. En effet, les services assurés aux régions rurales et éloignées du Canada et les nombreuses possibilités d'apprentissage, de perfectionnement et de participation dans les régions urbaines ne sauraient se comparer, et cet état de choses a lieu d'inquiéter. Les résidents des collectivités rurales et éloignées n'ont tout simplement pas le même accès à l'univers numérique que la plupart des autres Canadiens.

Pour les personnes âgées rurales, l'accès demeure le principal problème. Le manque d'infrastructure à bande large et de ressources communautaires signifie que nombre de collectivités et de résidents n'ont pas la possibilité d'accéder à l'autoroute de l'information.

L'élimination du fossé numérique au Canada rural n'est pas une simple affaire. Le coût est un facteur prohibitif, particulièrement dans les régions peu peuplées. Alors que l'accessibilité et l'usage de multiples technologies courantes sont pris pour acquis dans les régions urbaines, ils sont problématiques, sinon impossibles, dans de nombreuses collectivités rurales. Et pourtant, la planification économique rurale de l'autoroute de l'information doit avoir lieu d'une manière ou d'une autre, comme ce fut le cas jadis pour la construction des réseaux routiers et ferroviaires.

Bien que les gouvernements fédéral et provinciaux entendent brancher tous les citoyens et aient mis en œuvre plusieurs programmes à cet effet, ils doivent devenir plus proactifs en vue d'accommoder les besoins de la population âgée. Il faut inciter tous les paliers de gouvernement et les fournisseurs de services aux aînés à accélérer leur application de la technologie courante au profit de la communauté des personnes âgées.

En même temps, nous devrons nous attaquer aux problèmes d'inégalité liés à l'âge, à la race, à la géographie, au revenu et au niveau d'instruction et ce, en faisant preuve de créativité et de sensibilité culturelle. Les gens qui désirent conserver leur langue et leur culture tiennent à ce que les technologies répondent à leurs besoins culturels. À l'heure actuelle, les possibilités inhérentes à l'usage de la technologie courante parmi les divers groupes de personnes âgées sont inégales. Nous devons trouver des façons de permettre aux Canadiens de tous les âges, de toutes les races et de toutes les ethnies, y compris aux personnes handicapées et aux personnes ayant des besoins spéciaux, d'avoir accès aux mêmes technologies courantes.

Une des premières étapes de la création de nouvelles connexions rurales consistera à travailler avec les aînés dans leurs collectivités pour les aider à comprendre l'importance, la valeur et les modalités des technologies modernes. Comme le soutient Stahl (1999), « nous devons viser une pratique technologique qui inclut tout le monde... » Pour ce faire, écrit-il, nous pouvons commencer par inviter les gens à parler.

En 2000, le Seniors' Education Centre a invité des personnes âgées à venir discuter et participer à une série d'ateliers tenus dans des collectivités rurales de la Saskatchewan, dans le cadre du projet pilote « La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis? » coordonné par le Nova Scotia Centre on Aging (NSCA) de l'Université Mount Saint Vincent.

Nous avons d'abord organisé une série de groupes de discussion avec des personnes âgées autochtones et non autochtones de certaines collectivités rurales. L'atelier qui a suivi était basé sur les besoins d'apprentissage technologique des participants aux groupes de discussion. Les groupes de discussion et les participants aux ateliers ont manifesté diverses attitudes envers la technologie courante. Certains voulaient être branchés mais faisaient face à des obstacles liés aux coûts et au manque de confiance à l'égard de la technologie; d'autres ne voyaient pas l'utilité d'utiliser les technologies courantes, notamment les guichets bancaires automatiques et les services téléphoniques automatisés. Reddick (2000) appelle ce phénomène le « double écart numérique. » Cependant, avec l'aide d'animateurs communautaires locaux, de caisses populaires et de la compagnie de téléphone SakTel, les ateliers ont tenté de miser sur les connaissances préalables des participants, d'accroître leur confiance à l'égard de la

technologie courante et de faire valoir l'utilité de cette technologie dans un esprit de participation et d'encouragement.

La révolution informatique a le pouvoir, soit d'isoler les personnes âgées rurales (autochtones ou non autochtones) et de les distancer des personnes âgées urbaines, soit de les aider à relever les défis de la vieillesse et d'améliorer leur qualité de vie.

Il est important d'encourager les Canadiens ruraux à se brancher aux nouveaux outils d'information et de communication qui deviennent graduellement essentiels pour vivre au 21e siècle. La participation accrue des citoyens ruraux âgés à l'univers numérique est essentielle à leur bien-être global.

Les indicateurs de la route

Nous ne remarquons pas toujours les indicateurs de route lorsque nous circulons sur les autoroutes et les chemins de campagne. Sur l'autoroute de l'information, il faut absolument en tenir compte.

J'utilise la technologie. Je sais ce qu'elle peut nous aider à accomplir. Mais je m'inquiète des conséquences morales et sociales des nouvelles technologies pour nous tous. Les questions morales peuvent porter sur le droit des personnes âgées rurales à la non-exclusion – le droit de jouir des avantages des nouvelles technologies – et sur l'objectif fondamental d'améliorer sa propre qualité de vie.

Une étude des retombées sociales de la technologie courante pour les aînés des régions rurales devrait inclure un examen des conséquences de la technologie dans divers domaines, notamment la santé (réduire les coûts, améliorer les soins); le travail et la retraite; la communication et l'interaction sociale; la technologie et les incapacités; le mode de vie; les appareils de sécurité pour la maison; et les questions économiques (guichets bancaires automatiques, services téléphoniques automatisés).

L'examen de toutes les préoccupations morales et sociales que soulève la technologie courante dépasse les limites de cet article. Je crois, cependant, que certaines questions méritent d'être posées. Les nouvelles technologies informatisées ont-elles

rehaussé l'autonomie des personnes âgées et leur capacité de diriger leur propre vie? Augmentent-elles les options des aînés et leur permettent-elles d'utiliser de nombreuses ressources? Libèrent-elles les aînés des restrictions dues aux incapacités physiques, aux distances et aux déplacements (particulièrement la nuit)? Rehaussent-elles la communication?

En réfléchissant à ces questions, je me rends compte que nous devons nous guider sur deux panneaux indicateurs qui nous permettront d'emprunter sans accrochage l'autoroute de l'information dans le milieu rural. Sur le premier, on peut lire : « Nouvelle vision du vieillissement ».

Dans notre monde branché, nous devons adopter une nouvelle vision du vieillissement. La carte routière actuelle du « vieillissement » nous livre des informations sans relief, nous privant « des sommets de l'inspiration et des profondeurs de l'âme... » (Hillman, 2000). Les voyages sur l'autoroute de l'information requièrent des nouvelles cartes routières du vieillissement.

L'âgisme et ses clichés, par exemple, sont des formes de discrimination omniprésentes dans les sociétés de l'Ouest et ils influencent l'élaboration des politiques et la prestation des services aux aînés. Le problème provient, en partie, de ce que l'âgisme n'est pas reconnu comme étant une forme de discrimination aussi perfide et profondément ancrée que le sexisme et le racisme. Une nouvelle vision considérerait le vieillissement démographique comme le fer de lance de la vitalité communautaire (sociale, économique) plutôt que comme un fardeau insupportable.

Les décideurs se concentrent souvent uniquement sur les aspects du développement économique de la technologie de l'information dans les régions rurales. Or, il faut que leurs discussions abordent les questions de vieillissement. Cela est d'autant plus important que dans les collectivités rurales, les citoyens âgés jouent un rôle économique particulièrement important et que les services liés au vieillissement sont des forces économiques essentielles.

Il est important que les spécialistes de la planification rurale connaissent l'importance de l'éventail des services qui pourraient aider les aînés à demeurer en milieu

rural et répondre à leurs besoins légitimes, c'est-à-dire élargir leur cercle d'amis, conserver leur autonomie le plus longtemps possible, avoir accès aux services financiers. Les aînés doivent également être plus conscients des effets réformateurs de l'accès aux services perfectionnés associés à la technologie courante.

Une nouvelle vision du vieillissement faciliterait le contrôle des personnes âgées sur leur vie. Notre notion du pouvoir devrait passer de « pouvoir sur » à « pouvoir de » et « pouvoir avec » (Cusack, 1999).

L'influence persistante du « pouvoir sur » a été racontée par une aînée des Premières Nations âgée de 70 ans, durant un de nos ateliers en milieu rural (Burkhart, 2000). Elle a rappelé que la plupart des personnes âgées dans sa réserve avaient été élevées dans des écoles résidentielles, où on les contraignait à ne pas s'exprimer. Par conséquent, elles ne participent pas activement à la communauté et hésitent à assister à des ateliers comme ceux que nous avons parrainés sur les technologies courantes. Elle nous a encouragés à organiser d'autres ateliers pour aider les aînés autochtones.

Sensibiliser les gens à leur pouvoir personnel en leur donnant la reconnaissance, le soutien et l'encouragement dont elles ont besoin engendre souvent des actions individuelles et collectives qui bénéficient à la communauté tout entière. Cela vise, notamment, l'habilitation des personnes âgées à améliorer leur bien-être social et économique et à participer plus activement à la société, y compris à l'autoroute de l'information.

Notre expérience au Seniors' Education Centre a maintes fois démontré que lorsque nous menons nos programmes d'éducation pour aînés avec, par et pour les apprenants âgés et que nous invitons des aînés à participer à nos travaux de recherche appliquée, il s'ensuit une expérience émancipatrice et habilitante pour tous les participants. Une aînée a mentionné que l'apprentissage continu dont elle avait fait l'expérience au Centre lui avait ouvert les portes d'un « monde entièrement nouveau. »; une autre soulignait qu'« on apprend pour le plaisir d'apprendre ».

Le deuxième panneau indicateur qui doit nous guider sur l'autoroute de l'information nous invite à examiner de plus près le principe de l'« accès. »

Pour Jeremy Rifkin (2000), la notion de l'accès est « la métaphore la plus puissante de la nouvelle ère. » Il maintient que le terme « accès » a cet impact parce qu'il engendre l'image de nouveaux univers remplis de possibilités.

Mais, et c'est ce qui m'intrigue à propos de son approche, Rifkin ajoute une nouvelle dimension à la discussion sur l'accès et la technologie. Il élargit la notion d'accès qui porte généralement sur « l'accès à » la technologie – abordabilité du matériel informatique et des logiciels, disponibilité des services, connaissances informatiques, vie privée – et sur « l'accès dans » la technologie – connexions, mot de passe, numéro d'identité du bénéficiaire, garde-barrière – pour inclure une autre dimension.

Cette autre notion d'accès abordée par Rifkin est « l'accès par » la technologie. C'est par le truchement de ces puissantes nouvelles formes de communication électronique que nous pouvons avoir accès aux sentiments, aux valeurs, aux expériences partagées et aux messages importants que nous chérissons et valorisons en tant qu'être humains. Ces expériences mènent à une vie de communion étroite et de transformation personnelle et sont au cœur des collectivités rurales que nous créons pour et avec les Canadiens âgés. En d'autres termes, il est inutile de brancher le monde si nous « court-circuitons » nos âmes.

Les gens âgés sont souvent considérés comme les aînés, les surveillants des valeurs traditionnelles et les sages d'une société. Mais, en tant qu'aînés et sages, ils peuvent également être les « nouveaux pionniers » (Carlsen, 1991) de l'autoroute de l'information dans le Canada rural. Compte tenu du rythme de changement sans précédent partout au monde, l'aîné qui est le « surveillant des anciennes valeurs doit également devenir l'aîné qui ouvre la voie de l'avenir » (Schachter-Shalomi, 1995) en faisant l'essai des nouvelles technologies, idées et façons de vivre.

Ces aînés ruraux contribueront leur sagesse et leur compétence à une ère de l'information marquée par un grand nombre d'avancées et de services technologiques susceptibles de mener à la mise au point d'applications dont eux-mêmes, les autres groupes d'âge et les collectivités rurales des autres pays pourraient profiter.

Routes de campagne diverses

Nous filons sur diverses routes de campagne vers une nouvelle ère de l'expérience humaine. Les technologies de l'information et des communications que nous créons dans le cadre de l'autoroute de l'information sont des outils qui peuvent permettre aux aînés de demeurer branchés et productifs malgré leur âge ou leur mobilité réduite. Connaissant les personnes âgées du monde rural, je suis convaincu qu'elles ne mordront pas la poussière sur ces nouvelles routes de campagne.

RÉFÉRENCES

Burkhart, L. *La technologie courante et les aînés : amis ou ennemis?* Rapport narratif des ateliers organisés dans trois collectivités rurales de la Saskatchewan en septembre 2000. Présenté au Nova Scotia Centre on Aging (NSCA) de l'Université Mount Saint Vincent, 2000.

Carlsen, M. B. *Creative Aging.* New York : W. W. Norton & Company, 1996.

Cusack, S. A. « Critical Educational Gerontology and the Imperative to Empower. » *Education and Ageing*, 14, N°. 1, 1999, p.21-37.

Hillman, J. *The Force of Character.* New York : Random House, 1999.

Luke, T. W. « The Politics of Digital Inequality: Access, Capability and Distribution in Cyberspace » in C. Toulouse et T. Luke (Eds). *The Politics of Cyberspace.* New York : Routledge, 1998, p.120-143.

Reddick, A. *L'écart numérique : moyens de le fermer.* Présentation à la conférence « Allons plus loin » parrainée par le Bureau des technologies d'apprentissage, Développement des ressources humaines Canada. Montréal, 23-25 février, 2001.

Rifkin, J. *L'âge de l'accès.* Paris : Éditions de la découverte, 2000.

Schachter-Shalomi, Z. *From Age-ing to Sage-ing.* New York : Warner Books, 1995.

Stahl, W. A. *God and the Chip.* Waterloo, Ont. : Wilfrid Laurier University Press, 1999.